

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

2010

Pavčina Kubizňáková

Univerzita Karlova v Praze  
Filozofická fakulta  
Ústav českého jazyka a teorie komunikace  
Čeština v komunikaci neslyšících

## **Bakalářská práce**

Pavčina Kubizňáková

### **KOMUNIKACE STÁTNÍCH ÚŘEDNÍKŮ PRO OBLAST SOCIÁLNÍ A ZDRAVOTNÍ S KLIENTEM SE SLUCHOVOU VADOU: MĚSTSKÉ ÚŘADY PRAŽSKÝCH MĚSTSKÝCH ČÁSTÍ**

Public Officers' Communication for the Social and Health Area with a Client with  
a Hearing Defect: Municipal Offices of Prague Town Districts

Praha, 2010

Vedoucí práce: Mgr. Andrea Hudáková, Ph. D.

## Poděkování

Za pomoc při zpracování tématu, připomínky a cenné rady děkuji vedoucí mé práce Mgr. Andree Hudákové, Ph. D.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci Komunikace státních úředníků pro oblast sociální a zdravotní s klientem se sluchovou vadou: městské úřady pražských městských částí vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 19. 7. 2010

Podpis

## **Anotace**

Práce se zabývá komunikací státních úředníků pracujících v sociální a zdravotní oblasti s klientem se sluchovou vadou. Informace z úvodní části věnované legislativní úpravě komunikace na státních úřadech v případě klienta se sluchovou vadou a komunikačním systémům těchto klientů (včetně komunikace v psané češtině) jsou podloženy výzkumným šetřením na vybraných úřadech pražských městských částí a vyplňováním vybraného formuláře a řízenými rozhovory s klienty se sluchovou vadou.

## **Annotation**

The thesis deals with communication between public officers working in social and health sphere and a client with hearing impairment. Information from the first part devoted to legislative regulation of communication in public offices with a client with hearing impairment and communication systems of those clients (including communication in written Czech) is well-founded on the research in selected public offices of prague administrative districts and on filling selected form and guided interview with clients with hearing impairment.

## **Klíčová slova**

Klient prelingválně neslyšící, klient postlingválně ohluchlý, klient prelingválně nedoslýchavý a postlingválně nedoslýchavý, sociální a zdravotní odbor městského úřadu, český znakový jazyk, znakovaná čeština, písemný záznam mluvené řeči, odezírání, vizualizace mluvené češtiny, písemný projev lidí se sluchovou vadou.

## **Keywords**

Prelingual deaf client, postlingual deafened client, prelingual hard of hearing client and postlingual hard of hearing client, social and health department of a municipal office, czech sign language, sign Czech, written record of spoken language, lip-reading, visualization of spoken Czech, written expression of people with hearing impairment

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>7</b>
<b>1. LEGISLATIVA A KOMUNIKACE LIDÍ SE SLUCHOVOU VADOU .....</b>	<b>8</b>
1.1 Tlumočnické služby pro sluchově postižené klienty .....	9
1.2 Komunikace klientů se sluchovou vadou na úřadech .....	11
<b>2. KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE OSOB SE SLUCHOVOU VADOU S LIDMI BEZ SLUCHOVÉ VADY .....</b>	<b>13</b>
2.1 Komunikační strategie v přímém/osobním styku.....	13
2.1.1 Lidé prelingválně neslyšící (dále jen lidé neslyšící) .....	14
2.1.2 Lidé prelingválně nedoslýchaví .....	16
2.1.3 Lidé postlingválně úplně ohluchlí a lidé postlingválně nedoslýchaví (dále jen lidé ohluchlí) .....	17
2.2 Komunikační strategie lidí se sluchovou vadou v nepřímém styku .....	20
2.2.1 Prelingválně neslyšící osoby a psaný projev .....	20
2.2.2 Prelingválně neslyšící osoby a porozumění psanému textu .....	21
2.2.3 Prelingválně neslyšící osoby a psaná komunikace v rámci administrativního stylu.....	22
<b>3. KOMUNIKACE STÁTNÍCH ÚŘEDNÍKŮ S KLIENTY SE SLUCHOVOU VADOU – VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ .....</b>	<b>23</b>
3.1 Řízené rozhovory týkající se komunikace státních úředníků a klientů se sluchovou vadou .	23
3.1.1 Komunikace státních úředníků s klientem se sluchovou vadou .....	23
3.1.2 Zkušenosti klientů se sluchovou vadou s komunikací se státními úředníky.....	25
3.1.3 Shrnutí výsledků řízených rozhovorů .....	28
3.2 Formulář .....	30
3.2.1 Formální stránka formuláře .....	30
3.2.2 Obsahová stránka formuláře .....	31
3.2.3 Klienti se sluchovou vadou a porozumění formuláři a jeho vyplnění .....	33
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>35</b>
<b>POUŽITÉ ZDROJE .....</b>	<b>37</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>39</b>
Řízený rozhovor pro pracovníky sociálního a zdravotního odboru pražských městských částí – otázky .....	40
Řízený rozhovor pro klienty se sluchovou vadou – otázky .....	41
Příloha č. 4 k vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb.....	42

<b>II. Rehabilitační a kompenzační pomůcky pro sluchově postižené občany .....</b>	<b>42</b>
<b>Formulář z městské části Praha 4.....</b>	<b>43</b>
<b>Formulář z městské části Praha 14.....</b>	<b>44</b>

## Úvod

Komunikace je prakticky základem veškerých vztahů mezi lidmi. Téma komunikace je mi blízké, a proto jsem si vybrala povolání tlumočnice znakového jazyka. Na komunikaci na úřadě jsem se ve své bakalářské práci zaměřila proto, že jsem státní správu v minulosti studovala a zajímalo mě, jak se státní aparát vypořádává s kontaktem s poměrně velkou a značně různorodou skupinou klientů se sluchovou vadou.

V práci se zabývám legislativním rámcem upravujícím komunikaci osob se sluchovou vadou a komunikačními systémy, které používají osoby se sluchovou vadou, tj. osoby prelingválně neslyšící, osoby postlingválně úplně ohluchlé, osoby prelingválně nedoslýchavé a osoby postlingválně nedoslýchavé. Součástí podkapitoly o psané komunikaci těchto osob je, vzhledem k zaměření práce na komunikaci v rámci úředního styku, krátké pojednání o administrativním stylu.

Práce si klade za cíl zmapovat formou praktického výzkumného šetření situaci komunikace státních úředníků s klienty se sluchovou vadou, kteří přijdou žádat o příspěvek na kompenzační pomůcku nebo o průkaz mimořádných výhod vydávaný zvláště těžce postiženým osobám. Konkrétně jsem se zaměřila na porozumění a správné vyplnění žádacího formuláře klientem se sluchovou vadou a následně jsem vedla řízené rozhovory s vybranými státními úředníky z příslušných odborů městských úřadů pražských městských částí a s klienty se sluchovou vadou, kteří tyto formuláře vyplňovali.

Práce je koncipována tak, že poskytuje státním úředníkům přehled o právních předpisech, kterými by se měli řídit (nebo které by měl dodržovat úřad) a podává informace o tom, jak vyjít klientovi se sluchovou vadou vstříc, aby byla komunikace oboustranně úspěšná. Práce je zaměřena na státní úředníky sociálního a zdravotního odboru úřadů pražských městských částí, avšak doporučení uvedená v této práci jsou aplikovatelná na všech státních úřadech.

V Závěru shrnuji poznatky z předešlých částí práce a upozorňuji na nedostatky v dodržování právních předpisů a doporučovaných komunikačních pravidel uvedených v této práci.



# 1. Legislativa a komunikace lidí se sluchovou vadou

V této kapitole se zaměřím na zákonné normy, které upravují komunikaci osob se sluchovou vadou (včetně jednání na úřadech).

Zcela zásadním právním dokumentem, který upravuje komunikaci osob se sluchovou vadou, je zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, kterým byl novelizován zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči. Podle tohoto zákona má každá neslyšící nebo hluchoslepá osoba právo svobodně si zvolit komunikační systém, který odpovídá jejím potřebám, a tato volba musí být ostatními respektována.

Skupinu osob se sluchovou vadou lze rozdělit do několika menších podmnožin (k tomu více v kap. 2.1). Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob ale operuje pouze s termínem neslyšící: *„Za neslyšící se pro účely tohoto zákona považují osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem“* (§ 2 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob)<sup>1</sup>. Dle terminologie definované v kap. 2.1 se zřejmě jedná o všechny osoby se sluchovou vadou kromě osob prelingválně nebo postlingválně lehce a možná středně nedoslýchavých.

Přestože zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob se zaměřuje na komunikační systémy osob neslyšících a hluchoslepých, vzhledem k zaměření práce se dále budu věnovat pouze komunikaci osob se sluchovou vadou. Komunikační systémy používané těmito lidmi jsou zde rozděleny na český znakový jazyk a komunikační systémy vycházející z českého jazyka.

*„Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické“* (§ 4 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob; zvýraznila P. K.).

Komunikační systémy vycházející z českého jazyka, které využívají lidé s vadou sluchu, jsou znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči<sup>2</sup> (§ 6 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících

---

<sup>1</sup> Pro úplnost uvádím, že *„za hluchoslepy se pro účely tohoto zákona považují osoby se souběžným postižením sluchu a zraku různého stupně, typu a doby vzniku, u nichž rozsah a charakter souběžného sluchového a zrakového postižení neumožňuje plnohodnotný rozvoj mluvené řeči, nebo neumožňuje plnohodnotnou komunikaci mluvenou řečí“* (§ 2 odst. 2 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob).

<sup>2</sup> Z českého jazyka dále vychází Lormova abeceda, daktylografika, Braillovo písmo s využitím taktilní formy, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma (§ 6 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob). Všechny tyto komunikační systémy využívají zejména lidé s hluchoslepotou.

a hluchoslepých osob).

**Znakovaná čeština** je umělý komunikační systém (ne přirozený jazyk jako český znakový jazyk) využívající „*gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka*“ (§ 6 odst. 2 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob).

**Prstovou abecedou** se rozumí využití formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaně jedné nebo obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy. Prstová abeceda se používá zejména k odhláskování odborných termínů, cizích slov, případně dalších pojmů (§ 6 odst. 3 zák. č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob), nikoli jako samostatný komunikační systém.

**Písemný záznam mluvené řeči** je simultánní převod mluvené řeči do písemné podoby (§ 6 odst. 5 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob).

„**Vizualizace mluvené češtiny** je zřetelná artikulace jednotlivých českých slov ústy tak, aby bylo umožněno nebo usnadněno odezírání mluveného projevu osobami, které ovládají český jazyk a odezírání preferují jako prostředek své komunikace“ (§ 6 odst. 4 zák. č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob; zvýraznila P. K.).

Kromě práva na svobodnou volbu komunikačních systémů zakotvuje zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob i právo osob se sluchovou vadou na vzdělávání s využitím uvedených komunikačních systémů a výuku samotných komunikačních systémů.<sup>3</sup>

## 1.1 Tlumočnické služby pro sluchově postižené klienty

Podle zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob mají neslyšící osoby při návštěvě lékaře, vyřizování úředních záležitostí a při zajišťování dalších nezbytných potřeb právo na tlumočnické služby zajišťující tlumočení v jimi zvoleném komunikačním systému uvedeném v tomto zákoně. Přičemž § 8 zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob stanoví, že podmínky poskytování tlumočnických služeb blíže stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle něj jsou tlumočnické služby „*terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby*“ (§ 56 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Součástí tlumočnických služeb jsou i základní činnosti, jako je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při

---

<sup>3</sup> „Dětem, žákům a studentům neslyšícím a hluchoslepým se zajišťuje právo na bezplatné vzdělávání pomocí nebo prostřednictvím komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob podle jiného právního předpisu (§ 16 odst. 7 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších zákonů, zde konkrétně ve znění zákona č. 384/2008 Sb.).

uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (§ 56 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Jakožto tzv. služby sociální prevence jsou tlumočnické služby zařazeny mezi sociální služby poskytované bez úhrady (§ 72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). „*To znamená, že poskytovatel tlumočnických služeb dostává na tyto služby dotace a od svých klientů již nevybírá žádné poplatky*“ (Toráčová, 2008, s. 44; k poskytovatelům tlumočnických služeb více níže).

Tlumočnické služby vykonávají tlumočníci, avšak v žádném zákoně<sup>4</sup> se nesetkáme s definicí tlumočnicka. Vzhledem k dikci zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, kde se mluví o tlumočnických službách v komunikačním systému zvoleném osobou se sluchovou vadou, mám za to, že pod pojem tlumočnicka lze zahrnout jak tlumočnicka českého znakového jazyka, tak transliterátora znakované češtiny a vizualizátora mluvené češtiny (srov. Šebková, 2008).

**Tlumočnicka znakového jazyka** používá při tlumočení český znakový jazyk (srov. Dingová, 2010 aj.).

**Transliterátor znakované češtiny** používá znakovanou češtinu, tzn., že ukazuje jednotlivé znaky českého znakového jazyka, ale drží se gramatiky českého jazyka a kopíruje slovosled české věty (srov. Dingová, 2010 aj.).

**Vizualizátor mluvené češtiny** vizualizuje mluvenou češtinu tak, že potichu se zřetelnou artikulací opakuje vše, co řekl mluvčí, a tím osobě se sluchovou vadou výrazně usnadňuje odezírání (srov. Dingová, 2010 aj.).

Mluví-li pak o tlumočení, mám na mysli rovněž transliteraci, vizualizaci a písemný záznam mluvené řeči, přestože není naplněna podstata tlumočení, a to převod mezi dvěma jazyky. Avšak stejné zákonné předpisy, kterými jsou vázáni tlumočníci, by měli dodržovat také transliterátoři, vizualizátoři a přepisovatelé mluvené řeči.

Kromě zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou tlumočníci, a tedy i přepisovatelé mluvené řeči, povinni řídit se při výkonu povolání dalšími zákonnými normami, především zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a zákonem č. 40/2009 Sb., trestní zákoník (Toráčová, 2008). Podle něj (§ 368) má tlumočnicka, stejně jako každý jiný občan, povinnost bez odkladu oznámit příslušnému orgánu trestný čin, o němž se dozvěděl, že byl spáchán (Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník). Dalším paragrafem trestního zákoníku, který by neměl tlumočnickovi a přepisovateli ujít, je § 347, který upravuje křivé tlumočení. „*Aby způsob tlumočení naplňoval definici křivého tlumočení, nemusí se jednat jen o úmyslně nesprávné tlumočení či překlad. Stačí, aby bylo nesprávné, hrubě zkreslené nebo neúplné*“ (§ 347 odst. 1 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník).

---

<sup>4</sup> Jmenovitě zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnickách.

## 1.2 Komunikace klientů se sluchovou vadou na úřadech

Základním právním předpisem, který upravuje jednání na úřadech obecně, je zákon č. 500/2004, Sb., správní řád. Tento zákon upravuje také komunikaci klientů se sluchovou vadou na úřadech, jedná-li se o správní řízení.

**Správním řízením** se rozumí „*postup správního orgánu, jehož účelem je vydání rozhodnutí, jímž se v určité věci zakládají, mění nebo ruší práva anebo povinnosti jmenovitě určené osoby nebo jímž se v určité věci prohlašuje, že taková osoba práva nebo povinnosti má nebo nemá*“ (§ 9 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád). V praxi jde například o vydání stavebního povolení nebo udělení pokuty.

Ve správním „*řízení se jedná a písemnosti se vyhotovují v českém jazyce*“ (§ 16 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád). „*Každý, kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka zapsaného v seznamu tlumočnicků, kterého si obstará na své náklady*“ (§ 16 odst. 3 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád). Avšak zákon blíže seznam tlumočnicků nespecifikuje. Zda jde o seznam tlumočnicků, který je zveřejněn na webových stránkách Ministerstva vnitra ČR či jiný seznam, není uvedeno. Ačkoli tento paragraf sděluje, že občan si tlumočníka obstará na své náklady, toto neplatí pro lidi se sluchovou vadou. Tlumočení pro občany se sluchovou vadou je primárně upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (viz kap. 1.1).

A dále: „*Neslyšícím uživatelům českého znakového jazyka správní orgán ustanoví tlumočníka českého znakového jazyka podle zvláštního zákona<sup>5</sup>. Neslyšící osobě preferující český jazyk ustanoví prostředníka, který je schopen se s ní dorozumět pomocí komunikačních systémů vycházejících z českého jazyka dle její vlastní volby*“ (§ 16 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád). Prostředníkem je zde myšlen transliterátor znakované češtiny, vizualizátor mluvené češtiny či přepisovatel mluveného jazyka.

V případě tlumočení před správním orgánem, jímž je správní řízení, se nejedná o sociální službu (viz zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a při ustanovení tlumočníka, jeho případném vyloučení, odměňování a úhradě nákladů atd. se postupuje podle zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících (Toráčová, 2008).

Avšak při návštěvě úřadu s jiným cílem než je účast ve správním řízení (např. zaplacení poplatku za psa) se osoby se sluchovou vadou řídí zákonem č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob a zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jak bylo popsáno v kap. 1.1. „*Na tlumočení tedy mají nárok, ale zajišťují si jej sami u poskytovatele tlumočnických služeb. Tlumočení je v těchto případech hrazeno poskytovatelem tlumočnických služeb z jeho prostředků na sociální služby*“ (Toráčová, 2008, s. 90; k poskytovatelům tlumočnických služeb níže).

Závěrem této kapitoly je třeba ještě zmínit vyhlášku Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Tato vyhláška v § 6 odst. 4 ukládá povinnost vybavit prostory staveb občanského

---

<sup>5</sup> Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob.

vybavení (tedy i úřady) indukční smyčkou<sup>6</sup> pro osoby se sluchovou vadou a označit příslušným symbolem<sup>7</sup>. Konkrétně se jedná o pokladny a přepážky na úřadech. Dále jejich stavebně technické uspořádání musí umožňovat odezírání.

Vyhláška dále řeší i vstup klientů se sluchovou vadou do budov, které jsou opatřeny elektronickým vrátným. V takovém případě musí být budova vybavena pro neslyšící osoby také signalizací optickou a oboustranný komunikační systém musí umožňovat indukční poslech pro osoby nedoslýchavé (Příloha č. 3 vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb).

---

<sup>6</sup> Indukční smyčka je zařízení, které umožňuje kvalitnější poslech pro klienty se sluchovou vadou, kteří používají sluchadla, tedy pro nedoslýchavé lidi (viz kap. č. 2.1.2). Poslech pomocí indukční smyčky je používán u sluchadel, která mají takový systém vestavěný, což má většina sluchadel (Kašpar, 2008).

<sup>7</sup> Symbol pro osoby se sluchovou vadou je čtverec modré barvy, na němž je zobrazen bílou čarou stylizovaný boltec ucha, který přerušuje diagonála vedená z pravého horního rohu čtverce (Příloha č. 4 vyhlášky č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb).

## 2. Komunikační strategie osob se sluchovou vadou s lidmi bez sluchové vady

Na začátku této kapitoly je třeba upřesnit, koho můžeme do skupiny lidí se sluchovou vadou zařadit. Snad nejčastější vadou sluchu je **nedoslýchavost**, tedy snížení intenzity sluchových vjemů (srov. Strnadová, 1998 aj.). Naprostou většinu nedoslýchavých lidí tvoří staří lidé, protože zhoršení sluchu je přirozeným důsledkem stárnutí (Hrubý, 1999). Úplnou nebo téměř úplnou absenci sluchových vjemů označujeme jako **hluchotu** (srov. Hrubý, 1999 aj.). Z hlediska doby vzniku vady sluchu je důležité oddělit **osoby s prelingvální vadou sluchu** (tj. se ztrátou sluchu od narození či před osvojením mluvené řeči), označované jako neslyšící, a **osoby s postlingvální vadou sluchu** (tj. se ztrátou sluchu vzniklou po osvojení mluvené řeči a struktur mluveného jazyka), tedy osoby ohluchlé (Hudáková, Motejzíková, 2005 aj.).

Kombinací kritéria velikosti ztráty sluchu (lidé neslyšící a nedoslýchaví) a doby vzniku vady sluchu (vady prelingvální a postlingvální) lze dojít ke čtyřem velmi hrubě ohraničeným skupinám osob se sluchovou vadou: jsou to lidé prelingválně neslyšící, lidé postlingválně úplně ohluchlí, lidé prelingválně nedoslýchaví a lidé postlingválně nedoslýchaví (srov. Hudáková, Motejzíková, 2005).

Přestože níže ke každé z těchto skupin přiřazují typické způsoby komunikace (komunikační strategie), je třeba mít stále na zřeteli, že ne každého člověka se sluchovou vadou lze do některé z těchto kategorií zařadit a zejména že každý člověk je individualita a to je třeba vždy respektovat a to i při volbě komunikačních systémů a strategií. Komunikace klienta se sluchovou vadou se státním úředníkem by měla jednoznačně vycházet ze zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, kde je uvedeno právo zvolit si komunikační systém, který odpovídá potřebám klienta. Úředník by měl být připraven tuto volbu respektovat a následovat.

### 2.1 Komunikační strategie v přímém/osobním styku

Obsahem této podkapitoly budou způsoby komunikace, které používají lidé se sluchovou vadou při komunikaci se slyšícím komunikačním partnerem (v našem případě státním úředníkem) v přímém, tedy osobním styku.

### 2.1.1 Lidé prelingválně neslyšící (dále jen lidé neslyšící)

Prelingválně neslyšící lidé, tj. lidé, kteří neslyší od narození nebo kteří ztratili sluch před rozvinutím mluvené řeči, používají mezi sebou v komunikaci nejčastěji znakový jazyk, tzn. u nás český znakový jazyk. Pokud je to v jejich možnostech, s lidmi slyšícími komunikují mluveným jazykem nebo psanou formou mluveného jazyka a v poslední době často využívají služeb tlumočnicka znakového jazyka (Hudáková, Motejzíkova, 2005). Posledně jmenovaný způsob, tj. využití služeb tlumočnicka mezi českým znakovým jazykem a mluvenou češtinou, je pro většinu klientů z této skupiny zdaleka neefektivnějším způsobem jednání na úřadech.

Pravidla, jimiž by se měl řídit úředník bez vady sluchu, pokud komunikuje s klientem se sluchovou vadou a komunikace probíhá za přítomnosti tlumočnicka, jsou následující (tmavý text vychází z práce Dingová, 2007, ale je aplikován na situaci, kdy spolu za přítomnosti tlumočnicka komunikují úředník mluvící česky a klient se sluchovou vadou; další upravila text P. K.).

**1. Klient se sluchovou vadou má právo na tlumočnicka<sup>8</sup>, pokud o to klient úřad požádá.** Klient může zvládnout komunikovat sám, bez tlumočnicka, ale s tlumočnickem je kvalita předávaných informací vždy vyšší (což potvrzuje i výzkumné šetření popsané v kap. 3.1)

**2. Klient má právo vybrat si tlumočnicka, kterému důvěřuje.** Klient se sluchovou vadou má právo na tlumočnicka, kterému rozumí a který rozumí jemu, protože jen v takovém případě je komunikace plynulá a bezproblémová.

**3. Tlumočení může probíhat formou českého znakového jazyka, znakované, mluvené či psané češtiny dle komunikačních preferencí neslyšícího klienta.** To znamená, že tlumočení může probíhat formou tlumočení znakového jazyka, transliterace znakované češtiny, vizualizace mluvené češtiny či písemného záznamu mluvené řeči (viz zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob).

**4. Rozhovor úředník vede přímo s klientem se sluchovou vadou a udržuje zrakový kontakt s ním, nikoli s tlumočnickem.** Klient ovšem musí sledovat tlumočení informací. Úředník by tedy měl stát či sedět tak, aby za zády neměl žádný zdroj světla. Pokud by se obrátil úředník k tlumočnickovi a hovořil s ním, neslyšící klient by se cítil odsunut do pasivní role, což by pro něj bylo velmi nepříjemné. Bohužel takovéto situace jsem z praxe známy.

**5. Úředník nehovoří s tlumočnickem s tím, že ten to později klientovi vysvětlí.** Úředník jedná a oslovuje přímo klienta se sluchovou vadou, ten má právo na informace v plné kvalitě a v reálném čase, aby se mohl průběžně ptát na to, co ho zajímá.

**6. Tlumočnick musí být vždy vedle slyšící osoby (úředníka), jejíž řeč tlumočí.** Klient se sluchovou vadou potřebuje vidět jak na tlumočnicka, tak i na hovořícího úředníka.

**7. Během hovoru úředník nemá odbíhat.** Vzdálí-li se úředník od tlumočnicka, klient se sluchovou vadou se obrací za úředníkem a uniká mu tak část tlumočených informací.

---

<sup>8</sup> Tlumočnickem se zde rozumí tlumočnick českého znakového jazyka, transliterátor znakované češtiny, vizualizátor mluvené češtiny a přepisovatel mluvené řeči.

**8. Úředník mluví svým obvyklým tempem.** Tlumočník úředníka sám upozorní, bude-li třeba řeč zpomalit. Mějme však na paměti, že při tlumočení vždy dochází k časovému skluzu. Nepřirozeně pomalá mluva ztěžuje porozumění, protože klient dostává informace po částech a celek mu uniká. Jisté zpoždění je ale třeba brát v potaz. Pokud úředník položí otázku, nemůže čekat okamžitou odpověď. Musí počkat, až tlumočník předá otázku klientovi a odpověď přetlumočí zase jemu.

**9. Na konci hovoru se úředník klienta zeptá, zda ještě něco není třeba upřesnit.** Pokud se úředník zeptá, zda klient všemu rozuměl, možná by přikývl, i kdyby to nebyla pravda, protože přiznat, že nerozuměl, mu nemusí být příjemné. Nabídka, že mu něco úředník může zopakovat či dovysvětlit, je pro něj jistě příjemnější.

Ke komunikaci za přítomnosti tlumočníka je ještě nutno dodat, že tlumočník musí ve vztahu ke svému povolání dodržovat určitá práva a povinnosti, jež chrání jak tlumočníka, tak jeho klienty a jsou vymezena etickým kodexem. Přestože každá organizace tlumočnicků má svůj vlastní etický kodex, v hlavních bodech se všechny shodují.

V jednotlivých etických kodexech se nejčastěji opakují tyto body: mlčenlivost (viz zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), adekvátnost překladu (též viz zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník), následování komunikačních preferencí klienta se sluchovou vadou (viz zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob), nestrannost, kompetentnost, nediskriminace, právo odmítnout tlumočení, přiměřenost, profesní rozvoj, respekt ke kolegům i klientům a dodržování kodexu (srov. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka aj.).

Tlumočníka si objednává, jak bylo řečeno výše, ve většině případů klient se sluchovou vadou a to u **zprostředkovatele tlumočnických služeb**, např. v Centru zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (dále jen Centrum, viz Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (Centrum, CZTN)). Na Centrum se mohou obrátit i slyšící klienti, avšak z vlastní zkušenosti tlumočnice vím, že z řad úředníků je to spíše výjimečné. Centrum, které v roce 2002 zřídila Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, nabízí služby jak tlumočnicků českého znakového jazyka, tak transliterátorů znakované češtiny, vizualizátorů mluvené češtiny a tlumočení pro hluchoslepé osoby. Tlumočnické služby jsou dotovány Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR a sponzorskými dary, a finanční spoluúčast klientů (se sluchovou vadou i slyšících) není vyžadována (Kronusová, 2008). Centrum zprostředkovává tlumočnické služby po celé republice, ale nemá na trhu s tlumočnickými službami pro neslyšící monopolní postavení.

Dalším zprostředkovatelem a zároveň poskytovatelem tlumočnických služeb je Agentura Profesního Poradenství pro Neslyšící, o. s., (dále jen APPN), která zprostředkovává tlumočení přes internet. Tento zprostředkovatel tlumočnických služeb na svých webových stránkách sice uvádí informaci, jak si tlumočení objednat, ale nikde již není uvedeno, v jakém komunikačním systému je tlumočení možné (viz Agentura Profesního Poradenství pro Neslyšící).

Objednat tlumočníka si může klient se sluchovou vadou i v České unii neslyšících. Ale ani u tohoto zprostředkovatele jsem nenalezla informace z/do jakého komunikačního systému je tlumočení prováděno (viz Česká unie neslyšících oblastní organizace Praha).



Podle serveru Ruce (viz Ruce) poskytují tlumočnické služby (pro neslyšící) také organizace Česká společnost tlumočnicků znakového jazyka a Organizace tlumočnicků znakového jazyka. Avšak za jakých podmínek a do jakých komunikačních systémů je tlumočení prováděno, mi není z běžně dostupných zdrojů známo.

Kronusová (2008) dále uvádí jako zprostředkovatele tlumočení pro neslyšící pečovatelské služby. Podle ní je poskytování tlumočení přes pečovatelské služby vázáno registrací jak tlumočnicka, tak klienta u pečovatelské služby, proto není tento způsob tak hojně využíván (více Kronusová 2008).

Náš stručný přehled poskytovatelů tlumočnických služeb uzavřeme konstatováním, že komunikaci pro osoby se sluchovou vadou zprostředkovávají také pracovníci Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR (dále jen SNN). Ač na webových stránkách SNN nalezneme informaci, že komunikace je zprostředkována též osobám ohluchlým a nedoslýchavým, je zde uveden pouze seznam tlumočnicků znakového jazyka, nikoli již transliterátorů nebo vizualizátorů (Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR).

Pokud komunikace mezi úředníkem a neslyšícím klientem probíhá v mluvené češtině, je třeba se řídit pravidly pro komunikaci bez přítomnosti tlumočnicka popsány v kap. 2.1.3, ale je zapotřebí mít vždy na paměti, že klient opravdu z naší řeči neslyší vůbec nebo téměř nic a že čeština je pro něj jazykem, který se musel složitě „uměle“ učit, podobně jako se my, slyšící Češi, učíme cizí jazyky, např. čínštinu nebo katalánštinu. To samé platí o písemné komunikaci. Vzhledem k tomu, že v rámci úředního styku se navíc setkáváme se zcela specifickými formami typickými pro administrativní styl, je této problematice níže v textu věnovaná samostatná kap. 2.2.3.

### **2.1.2 Lidé prelingválně nedoslýchaví**

Jak jsem zmínila výše, nedoslýchavost je nejčastější sluchovou vadou, se kterou se můžeme setkat. „*Nedoslýchavý člověk je každý člověk, který má nějaké zhoršení sluchu oproti běžné populaci. Vždy se dá říci, že má nějaké – pro vnímání mluvené řeči – využitelné zbytky sluchu*“ (Hudáková, Motejzíkova, 2005, s. 12). Nejčastěji se rozlišují tři stupně nedoslýchavosti, a to lehká, střední a těžká nedoslýchavost. Všechny tři stupně nedoslýchavosti lze do určité míry kompenzovat sluchadly (Hrubý, 1999), která umožňují svým majitelům slyšet (nebo vnímat) mluvenou řeč a rozumět jí (Kašpar, 2008).

Drtivé většině nedoslýchavých lidí se sluch začal zhoršovat až v dospělosti, jsou to tedy lidé nedoslýchaví postlingválně. O nich pojednávám níže v kap. 2.1.3. Zde se zaměřím na lidi nedoslýchavé prelingválně. Při komunikaci s takovým člověkem můžeme předpokládat, že budeme nejčastěji komunikovat v mluvené češtině a komunikace bude úspěšná, je však třeba mít na mysli stupeň nedoslýchavosti. Klient s lehkou nedoslýchavostí může pomocí sluchadel rozumět mluvenému projevu i bez odezírání (Czumalová, 2007), avšak za nepříznivých akustických podmínek (např. hluk z ulice či z chodby úřadu, hovořící lidé v místnosti) si potřebuje pomoci odezíráním (Strnadová, 2008; o jednání s klientem se sluchovou vadou, který s úředníkem komunikuje v mluvené češtině bez přítomnosti tlumočnicka, o odezírání více v kap. 2.1.3).

Střední nedoslýchavost je většinou stále ještě dobře kompenzovatelná sluchadly, ale jejich použití vykazuje v jednotlivých případech různou úspěšnost (Czumalová, 2007). Zvláště je-li v okolí hlasitý šum (kterým může být např. povoz rušné ulice) nebo hovořící osoba, sdílí-li úředník, který jedná s klientem se sluchovou vadou, jednu kancelář s více úředníky, pak tito lidé hůře rozeznávají hlásky mluvené řeči (Strnadová, 2008) a opět potřebují odezírat (viz kap. 2.1.3).

U lidí s těžkou nedoslýchavostí je velmi časté, že byli vzděláváni ve školách pro sluchově postižené, kde se seznámili se znakovým jazykem, a v komunikaci ho preferují,<sup>9</sup> protože rozpoznat slova v mluvené řeči pomocí sluchadel je velmi obtížné (Czumalová, 2007). Pak je komunikace na úřadě obdobná jako u klientů prelingválně neslyšících (viz kap. 2.1.1).

V komunikaci lidí s těžkou nebo střední nedoslýchavostí, popř. lidí prelingválně neslyšících, se poměrně často můžeme setkat kromě mluvené češtiny také s tzv. znakovanou češtinou (viz kap. 1). Při tomto způsobu komunikace platí pravidla pro komunikaci za přítomnosti tlumočníka, resp. za přítomnosti transliterátora (viz kap. 2.1.1).

Na závěr této kapitoly dvě poznámky: Velkým pomocníkem pro jednání s úřady pro osoby nedoslýchavé může být osobní či přepážková indukční smyčka. Většina sluchadel možnost poslechu přes indukční smyčku má, a můžeme tedy předpokládat časté použití tohoto zařízení při návštěvě úřadu nedoslýchavým klientem (výhody poslechu přes indukční smyčku srov. Kašpar, 2008).

Někteří klienti se sluchovou vadou jsou vybaveni kochleárním implantátem, tj. smyslovou náhradou, která je schopna zprostředkovat neslyšícímu nebo zcela ohluchlému člověku sluchové vjemy (Czumalová, 2007). Tyto osoby tedy mohou vnímat mluvenou řeč a rozumět jí (pokud momentálně nemají kochleární implantát nefunkční, např. kvůli vybité baterii). Pak většinou komunikují jako lidé prelingválně nebo postlingválně nedoslýchaví (viz kap. 2.1.3), ale i někteří prelingválně neslyšící lidé s kochleárním implantátem mohou dávat přednost komunikaci v českém znakovém jazyce za přítomnosti tlumočníka.

### **2.1.3 Lidé postlingválně úplně ohluchlí a lidé postlingválně nedoslýchaví (dále jen lidé ohluchlí)**

Mateřským jazykem ohluchlých lidí je čeština. Proto v komunikaci většinou preferují mluvení a odezírání nebo čtení a psaní, málokdy se naučí znakový jazyk a komunikují v něm (Hudáková, Motejzíková, 2005).

Ohluchlý klient může využít služby vizualizátora mluvené češtiny (viz kap. 1.1). Na tuto situaci by měl být státní úředník připraven. Pro komunikaci s vizualizátorem platí stejná pravidla jako pro komunikaci s tlumočnickem znakového jazyka či transliterátorem znakované češtiny. Zprostředkovatelem těchto služeb je Centrum (viz 2.1.1).

---

<sup>9</sup> Ve školách pro sluchově postižené se vzdělávala i velká část lidí prelingválně lehce a středně nedoslýchavých. Takže i ti ve velké míře znakový jazyk, ale většinou ho v komunikaci nepreferují před mluvenou řečí, zvláště když jejich komunikační partner komunikuje v mluvené češtině, jak je tomu na úřadech.

Poslední dobou je často využíván i písemný záznam mluvené řeči v reálném čase (viz kap. 1). Tento komunikační systém je zakotven v zákoně č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob a v současné době jej poskytuje Česká unie neslyšících. Text může být pořizován na místě anebo může být podle potřeby přenášen na dálku přes internet (viz Simultánní přepis mluvené řeči).

Na co by měl u ohluchlých klientů úředník dbát, pokud klient jedná s úředníkem v mluvené češtině bez přítomnosti vizualizátora a za absence služeb písemného záznamu mluvené řeči v reálném čase, je shrnuto v následujících pravidlech (tmavý text vychází z práce Strnadová, 2007, ale jednotlivé body byly upraveny a přizpůsobeny situaci na úřadě, kdy spolu bez přítomnosti tlumočníka komunikují úředník mluvící česky a klient se sluchovou vadou; další text upravila P. K.).

**1. Před rozhovorem s klientem se sluchovou vadou úředník naváže zrakový kontakt.** Během hovoru neodvrací úředník pohled, udržuje zrakový kontakt po celou dobu. Nemělo by se tedy stávat, že úředník si zapisuje údaje do počítače a přitom hovoří ke klientovi.

**2. Každého klienta nechá úředník vybrat komunikační prostředek, který mu bude nejlépe vyhovovat** (mluvení, odezírání, psaní). Až úředník zjistí, jaký způsob komunikace klient preferuje, měl by si tuto informaci zapsat do složky klienta. Při příští návštěvě už bude připraven zahájit komunikaci způsobem, který klientovi se sluchovou vadou vyhovuje.

**3. Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči.** „Odezírání je metoda vnímání a porozumění obsahu mluvené řeči zrakem. Odezírající člověk sleduje pohyby úst, mimiku, gesta a další projevy hovořící osoby a snaží se uhodnout obsah sdělení“ (Strnadová, 2008, s. 10). Postlingválně ohluchlí klienti mohou být ohluchlí částečně nebo úplně. Tato skutečnost velmi výrazně ovlivňuje jejich možnosti vnímat mluvený text: buď kombinují slyšené a odezřené informace, nebo vycházejí výlučně z informací odezřených, protože žádné slyšené informace nemají. Odezírání vyžaduje určité podmínky, avšak ani při jejich dodržení není správné odezírání zaručeno (Strnadová, 1998). Odezírající osobě by úředník měl předem sdělit téma hovoru. Je třeba mluvit čelem k odezírajícímu, odezírat z profilu lze jen velmi těžko. Tvář úředníka musí být vhodně osvětlena a ústa nesmí být ničím zakryta. Úředník by měl dbát na zřetelnou výslovnost s volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. Důležité je uvědomit si, že úspěšnost odezírání je velmi snížena při fyzické či psychické nepohodě či stresu.

**4. Při hovoru s klientem se sluchovou vadou úředník nezvyšuje hlas ani nekřičí.** Křik zhoršuje podmínky pro odezírání a vadí i vnímání zvuku za pomoci sluchadla či kochleárního implantátu.

**5. Důležité dotazy by úředník měl raději zopakovat a při odezírání použít i písemnou formu.** Vnímání mluvené řeči zrakem je velmi obtížné, proto při jednáních nelze spoléhat pouze na odezírání, a je vhodné důležité termíny nebo body jednání raději napsat na papír, na monitor počítače, na displej mobilního telefonu atd.

**7. Občas úředník požádá, aby klient svými slovy sdělil, co rozuměl.** Ptá se po každém důležitém sdělení. Otázka však nesmí znít „Rozuměl jste?“.

**8. Při neúspěšné komunikaci musí mít úředník na paměti, že může jít o důsledek sluchové vady.** Je třeba i s klientem se sluchovou vadou jednat s respektem a neprojevat trpělivost.

Jak však už bylo řečeno, nelze všechny lidi se sluchovou vadou rozřadit do výše uvedených skupin a očekávat, že s úředníkem budou komunikovat tak, jak je popsáno výše. Každý člověk má své vlastní komunikační preference a je na úředníkovi, aby preference svých klientů zjistil a komunikaci jim přizpůsobil. A to nejen proto, že mu to ukládá zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, ale především proto, že komunikace je základ veškerých vztahů mezi lidmi.

Závěrem je třeba upozornit, že samotná znalost pravidel komunikace s klientem se sluchovou vadou nestačí k vzájemnému porozumění. Je třeba mít na paměti, že komunikační preference každého klienta mohou být zcela specifické. Proto je nezbytné projevit vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumívacím možnostem každého klienta.

## 2.2 Komunikační strategie lidí se sluchovou vadou v nepřímém styku

Jelikož je pro nepřímý personální kontakt typická psaná forma jazyka, zaměřím se v této podkapitole na psaný projev lidí se sluchovou vadou.

Pro lidi prelingválně a postlingválně nedoslýchavé a postlingválně ohluchlé je mateřským jazykem čeština, proto s její psanou formou většinou nemají větší potíže. V této podkapitole se proto soustředím na psané projevy lidí prelingválně neslyšících. Texty většiny z nich jsou jistým způsobem specifické, protože češtinu se museli učit „umělou cestou“, nemohli ji přirozeně odposlouchat. Část prelingválně neslyšících lidí se nejdříve naučila český znakový jazyk a na jeho základě si pak osvojovala psanou a příp. i mluvenou češtinu, větší část prelingválně neslyšících lidí se nejdříve učila na základě odezírání, odhmatávání a zbytků sluchu češtinu a mimo to si osvojila i český znakový jazyk (velmi často od kamarádů, nikoli v rámci výuky ve školách pro sluchově postižené), (srov. Macurová, 1998).

Není pochyb, že znalost psané podoby českého jazyka je nutná (nejen pro osoby se sluchovou vadou) hned z několika důvodů. Prvním z nich je fakt, že většinová společnost komunikuje v češtině a až na výjimky neovládá další formy komunikace, které běžně užívají lidé se sluchovou vadou (např. český znakový jazyk a další komunikační systémy popsané v kap. 1). Dalším důvodem je skutečnost, že český znakový jazyk a ani žádný jiný znakový jazyk nemá psanou podobu<sup>10</sup>, tudíž chce-li člověk ovládající český znakový jazyk komunikovat s druhým na dálku, potom, nemá-li k dispozici techniku, která by umožnila přenos znakového jazyka, musí použít např. e-mail či zprávy SMS, k čemuž ovšem potřebuje znát psanou formu češtiny.

V komunikaci úředníků s klienty se sluchovou vadou, která je předmětem této bakalářské práce, se s psanou formou češtiny setkáváme jednak při práci s úředními dokumenty (dopisy, žádostmi apod.), jednak jako s jednou z komunikačních strategií v přímém styku člověka se sluchovou vadou a úředníka (viz kap. 2.1).

### 2.2.1 Prelingválně neslyšící osoby a psaný projev

V psaných textech neslyšících autorů si lze všimnout kratších jednoduchých vět (a tedy logicky i absence spojek). Ve větách se zřídka objevují rozvíjející větné členy, zato je zde vyšší přítomnost podstatných jmen či sloves (Macurová, 2007).

Při čtení textu neslyšícího člověka lze rozpoznat rigidní styl a chybný slovosled, který bývá často zapříčiněn interferencí, tedy přenosem některých prvků českého znakového jazyka do češtiny (Macurová, 2007). Ale nesprávný slovosled může být způsoben také používáním naučených ustálených českých konstrukcí, které někteří neslyšící lidé používají nesprávným způsobem. Kromě chybného slovosledu lze najít v textech neslyšících autorů chyby v podobě elize (např. Pomalu auto.), adice (např. často vzpomínám *jsem* na tebe) a substituce (např. krásná počasí). Naopak v nich často chybí pasivní tvary sloves a sponová slovesa

---

<sup>10</sup> Existují sice různé notační systémy pro zápis znakového jazyka, ty se však používají spíše v lingvistickém výzkumu a pro běžnou komunikaci se nehodí.

(např. prezident v Anglii – správně: prezident *byl/je/bude* v Anglii). Dalším častým jevem je užívání absolutního záporu (např. ve škole mně *vůbec* líbilo, tzn. ve škole se mně */vůbec/ nelíbilo*), záměna sloves *být* a *mít* (např. *jsem* velkou radost – správně: *mám* velkou radost; děkuji za dopis, *měla* překvapená – správně: děkuji za dopis, *byla jsem* překvapená) a nerozlišování důsledkových a důvodových vztahů vyjádřených spojkami *proto* a *protože* (např. zítra pojedeme lyžovat, *proto* zítra tu bude málo lidí, *proto* oni chodí do práce – správně: zítra pojedeme lyžovat, *protože* tu bude málo lidí, *protože* oni chodí do práce). Další odlišností oproti textům rodilých slyšících Čechů je lexikální vyjádření času, modality a aspektu (např. já *budu* *podívat* – správně: *podívám se*; ptá se, kdy *bude* *jede* domů – ptá se, kdy *pojede* domů), jež rodilí mluvčí češtiny vyjadřují gramaticky (Macurová, 2007; příklady upraveny pro účely této bakalářské práce).

Laika naopak může překvapit, že v textech neslyšících autorů se jen zřídka objevují pravopisné chyby, protože jsou zvyklí na správnou psanou podobu slova a jinou neznají, a proto ji ani nepoužívají (Macurová, 2007).

Vyjmenovala jsem nejčastější jevy v písemném projevu neslyšících klientů, se kterými se státní úředník může setkat. Domnívám se, že je nutné upozornit, že odlišnosti psané češtiny neslyšících autorů bývají často natolik zásadní, že příjemce není schopen písemné sdělní neslyšícího člověka dešifrovat, zvláště jde-li o příjemce, který nemá zkušenost s podobným typem textů (Komorná, 2008), jímž státní úředník bezesporu je. Navzdory tomu jsou to státní úředníci, kteří iniciují komunikaci v psané formě a tvrdí, že takováto komunikace s klientem se sluchovou vadou je bezproblémová.

### 2.2.2 Prelingválně neslyšící osoby a porozumění psanému textu

Nejen že některým neslyšícím lidem dělá velké potíže psaní textů v češtině, tj. neumějí v ní komunikovat tak, aby jejich písemné sdělení bylo příjemci vždy zcela srozumitelné, ale často nejsou ani schopni úplně porozumět textu, který někdo jiný adresuje jim. Řada zahraničních výzkumů z 80. let 20. století ukázala, že některé neslyšící děti a studenti odcházejí ze základních či středních škol jako funkčně ngramotní jedinci a že jejich čtenářské schopnosti (i v dospělém věku) odpovídají schopnostem devíti- až desetiletých slyšících dětí. Třebaže výsledky výzkumů z poloviny 90. let 20. století vypovídají o tom, že došlo k určitému posunu a že úroveň gramotnosti neslyšících dětí a studentů se zvýšila (Komorná, 2008), měl by o těchto problémech s porozuměním psaného textu každý úředník vědět.

Podle výzkumů působí neslyšícím lidem při čtení s porozuměním největší potíže složky recepce textu založené na významech, které nejsou doslovně vyjádřeny, a na významech, které musí čtenář usuzovat na základě interakce informací z textu a vlastních znalostí a zkušeností: „*Především jde o nedostatečné jazykové znalosti, nedostatečné znalosti o světě, tedy nedostatky na všech úrovních recepce textu. U většiny neslyšících se až na výjimky projevuje znalostní a zkušenostní deficit ve všech oblastech lidského poznání. Primární příčinou je samozřejmě smyslová bariéra, nemožnost slyšet v prostředí slyšících lidí dorozumívajících se mluveným jazykem*“ (Poláková, 2000, s. 30).

Ještě jednou proto upozorňuji na skutečnost, že porozumění česky psanému textu není pro neslyšící klienty úřadů samozřejmostí a ne všichni neslyšící lidé preferují v komunikaci se slyšícími lidmi psanou češtinu.

### **2.2.3 Prelingválně neslyšící osoby a psaná komunikace v rámci administrativního stylu**

V kapitole 3.2 přibližuji tu část svého výzkumného šetření, v níž jsem se zaměřila na jeden typ úředních formulářů (přesně na *Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky*) používaných pražskými úředníky pro oblast sociální a zdravotní: nejprve jsem mezi sebou formuláře vybraných městských částí porovnávala a následně jsem se pokusila zjistit, jak jim klienti se sluchovou vadou – respondenti mého výzkumného šetření – rozumějí a jak jsou schopni je vyplnit. Proto se u problematiky formulářů v rámci administrativního stylu krátce zastavím.

Maximální rychlost, formulační snadnost a jednotnost zpracování údajů zajišťují v úředním styku předtištěné formuláře (dotazníky, žádosti, objednávky aj.). Ty adresát vyplňuje zpravidla heslovitě. Typické je relativně zhuštěné vyjadřování jednoduchou větou s vyšší frekvencí jmenných konstrukcí. Potřeba jednotného a rychlého zpracování administrativních projevů mimo jiné někdy potlačuje souvislé vyjadřování, takže se setkáváme i s agramatickým vyjádřením, s hesly a elipsami, tj. větami po formální stránce neúplnými (Chloupek, 1990). S takovýmto typem textů mívají často problém i rodilí mluvčí češtiny: např. Chloupek (1990) uvádí, že jazyková praxe ukazuje, že pisatelé mnohdy neovládají základní normy zpracování administrativních textů, nedovedou text zformulovat tak, aby byl srozumitelný, přesný a jasný – a tedy komunikačně úspěšný.

Pokud vezmeme v úvahu, že kromě specifik v používání psané češtiny prelingválně neslyšícími osobami, která jsem uvedla v kap. 2.2.1, patří k typickým znakům textů neslyšících autorů nerespektování odlišných náležitostí administrativního a prostě sdělovacího stylu, konkrétně že bez ohledu na to, zda jde o dopis soukromý či určený úřadům, používají tito autoři stejné výrazové prostředky a stejný způsob psaní (Komorná, 2008), je možno předpokládat, že neslyšící klienti budou mít s porozuměním a vyplněním formuláře potíže.

### **3. Komunikace státních úředníků s klienty se sluchovou vadou – výzkumné šetření**

V rámci této bakalářské práce bylo provedeno menší výzkumné šetření, jehož cílem bylo zjistit, jakým způsobem komunikují státní úředníci s klienty se sluchovou vadou. Dále jsem chtěla zjistit, jaké mají tyto komunikační partneři problémy s komunikací a jak jim čelí. Průzkum byl prováděn v rámci schůzek formou řízených rozhovorů se státními úředníky i s klienty se sluchovou vadou. Při rozhovoru byl přítomen vždy pouze jeden dotazovaný a já jako tazající se. Osloveno bylo 16 respondentů, z toho čtyři státní úředníci a 12 lidí se sluchovou vadou.

Součástí výzkumného šetření bylo též vyplnění formuláře *Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky* klienty se sluchovou vadou. Této oblasti výzkumného šetření je věnována druhá podkapitola této kapitoly.

#### **3.1 Řízené rozhovory týkající se komunikace státních úředníků a klientů se sluchovou vadou**

##### **3.1.1 Komunikace státních úředníků s klientem se sluchovou vadou**

Jak název podkapitoly napovídá, zde se budu věnovat komunikaci státních úředníků s klientem se sluchovou vadou, a to z pohledu úředníků. Informace níže uvedené byly získávány od státních úředníků sociálního a zdravotního odboru, kteří rozhodují o přidělení průkazu zvlášť těžce postižené osoby (dále ZTP) nebo o přidělení příspěvku na opatření kompenzační pomůcky (např. světelného nebo vibračního budíku, signalizace bytového zvonku aj.; viz příloha č. 5). Podání žádosti o přidělení ZTP nebo o příspěvek na kompenzační pomůcku je podnět k zahájení správního řízení, které je ukončeno vydáním rozhodnutí o přidělení nebo nepřidělení finančního příspěvku. Sběr informací proběhl, jak je výše uvedeno, formou řízeného rozhovoru na základě smluvených setkání. Na předem připravené otázky (viz příloha č. 1) odpovídali celkem čtyři úředníci sociálního a zdravotního odboru z úřadu městské části Praha 1 (jedna úřednice), Praha 10 (jedna úřednice) a Praha 12 (dva úředníci).

Řízené rozhovory se státními úředníky měly vést ke zjištění komunikačního chování úředníka a jeho klienta se sluchovou vadou (včetně dodržování legislativy; viz kap. 1), zmapování znalostí úředníků v oblasti sluchového postižení a stanovení, co by mohlo úředníkům komunikaci s klientem se sluchovou vadou usnadnit.

Kanceláře úředníků, ve kterých řízené rozhovory probíhaly, jsou navrženy tak, že klient jedná u stolu s úředníkem „tváří v tvář“ a není mezi nimi žádná překážka, např. sklo jak je tomu např. na poště. Bohužel ve většině kanceláří je takové rozmístění pracovních stolů úředníků, že při komunikaci s klientem se sluchovou vadou mají úředníci za zády okno, což není vhodné (viz kap. 2.1).



Úvod rozhovoru byl zaměřen na rozeznání sluchových vad klientů. Úředníci se setkávají s klienty se sluchovou vadou různého věku, od dětí po seniory. Mohu tedy vyloučit, že by státní úředníci jednali pouze s klienty se sluchovou vadou způsobenou vyšším věkem (tj. s klienty s postlingvální nedoslýchavostí), přesto žádný z dotazovaných úředníků nerozlišuje mezi svými klienty se sluchovou vadou, kdy jejich sluchová vada vznikla (zda je klient postlingvální nebo prelingvální) ani jaká je velikost ztráty sluchu. Pro účely jednání úředníka s klientem se sluchovou vadou toto rozlišení není podstatné a ve spisu tyto informace neuchovávají. Velikost vady sluchu je pro úředníka důležitá pouze v případě žádosti o příspěvek na kompenzační pomůcku. A zde je pro něj rozhodující vyjádření lékaře, zda žadatel nárok na jím požadovanou kompenzační pomůcku má nebo nemá.

Úředníci jednají s klienty se sluchovou vadou přibližně třikrát do měsíce a uvádějí, že nemají stálé klienty. Opakovaně se s jednotlivými klienty setkávají pouze v případě, že přicházejí žádat o nové/další kompenzační pomůcky.

Žádný z úředníků neuvedl komunikační bariéry při jednání s klientem se sluchovou vadou. Všichni uvedli, že nemají žádné problémy s komunikací a porozuměním s klientem se sluchovou vadou, a jsou přesvědčeni, že také klienti odchází plně seznámeni s veškerými informacemi, které se k jednání vztahovaly. Z řízených rozhovorů vyplynulo, že všichni dotazovaní úředníci znají komunikační preference svých klientů. Tyto preference buď vyplynuly z komunikace, nebo jim byly sděleny klientem před jednáním.

Ačkoli vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb ukládá povinnost vybavit prostory staveb občanského vybavení (tedy i úřady) indukční smyčkou pro osoby se sluchovou vadou, úředníci nemohou toto zařízení při komunikaci s klientem se sluchadly použít, protože tímto zařízením většina úřadů pražských městských částí nedisponuje. Ani jeden z úřadů, které jsem oslovila s dotazem, zda je vybaven indukční smyčkou pro klienty se sluchovou vadou, mi nedal kladnou odpověď<sup>11</sup>. Zato vedoucí odboru pro věci sociální a zdravotní z úřadu MČ Praha 12 mi sdělil, že ačkoli na jejich úřadě není nainstalována indukční smyčka, v případě potřeby může vypomoci úřednice ovládající „znakovou řeč“. Tato odpověď zcela jasně hovoří o velmi špatné orientaci pana vedoucího v problematice sluchového postižení.

Úřednice z městské části (dále jen MČ) Praha 1 na otázku, jak probíhá komunikace s klientem se sluchovou vadou, stejně jako ostatní dotazovaní, odpověděla, že převážně písemnou formou. Kromě psaní má ale úřednice zkušenosti i s tlumočeným jednáním (tlumočení mezi českým jazykem a českým znakovým jazykem). Často se úřednice z MČ Praha 1 také dostává do situace, kdy s klientem se sluchovou vadou přijde rodinný příslušník, který jednání buď tlumočí, nebo za klienta zcela jedná.

Úřednice z MČ Praha 10 má možnost ke své komunikaci kromě psaní využít i kolegyni, které ovládá český znakový jazyk na komunikační úrovni. Avšak když jde ke

---

<sup>11</sup> Z 22 oslovených úřadů pražských městských částí na dotaz, zda je jejich úřad vybaven indukční smyčkou, odpovědělo 12 úřadů. Žádný z nich nemá indukční smyčku pro klienty se sluchovou vadou k dispozici.

klientovi se sluchovou vadou domů na šetření, spoléhá na písemnou komunikaci, případně doma tlumočí klientovy slyšící děti.

Třetím úřadem, který jsem navštívila, byl úřad MČ Praha 12. Na tomto úřadě odpovídali na otázky dva úředníci, z nichž jeden byl studentem speciální pedagogiky, tudíž měl o tom, jak komunikovat s klientem, který má sluchovou vadu, dobré znalosti. Ač na nástěnce byl leták organizace APPN, která poskytuje online tlumočení (viz výše), úřad tuto službu nevyužívá. Hlavním důvodem je prý fakt, že komunikace klientů se sluchovou vadou žádající o příspěvek na kompenzační pomůcku na úřadě MČ Praha 12 je bezproblémová i bez tlumočení (písemnou komunikaci s klientem se sluchovou vadou úředníci zakládají do spisu klienta) a klienti nemají „zájem o znaky“. Dalším důvodem nevyužívání této tlumočnické služby jsou technické bariéry: úřad MČ Praha 12 totiž svým úředníkům neposkytuje připojení na komunikační síť Skype nebo ooVoo, které jsou pro online tlumočení potřeba. Otázkou zůstává, zda klienti nemají zájem o znaky od státních úředníků, nebo zda opravdu nemají zájem o tlumočené jednání s úředníkem.

Na otázku, co jim pomáhá při komunikaci s klientem se sluchovou vadou, odpověděli úředníci jednoznačně *tužka a papír*. Na úřadech tedy není využíván písemný záznam mluvené řeči či online tlumočení nebo „živé“ tlumočení (tlumočení do/z českého znakového jazyka, transliterace ani vizualizace). Úředníci si vystačí s psaním a navíc dle jejich slov všichni klienti obstojně odezírají.

Všichni sledovaní úředníci při písemné komunikaci s klientem se sluchovou vadou píší celé věty (nikoli izolovaná slova) a jsou přesvědčeni, že klienti napsanému rozumí. Nedochází již ke kontrole porozumění sděleného ze strany úředníka, např. položením jedné či dvou otázek vztahujících se k informacím sděleným na jednání.

Na dotaz, co by jim pomohlo zlepšit komunikaci s klientem se sluchovou vadou, odpověděli všichni úředníci jednotně, že nic. Přitom ani jeden z dotazovaných úředníků neabsolvoval žádné školení či seminář na téma komunikace s klientem se sluchovou vadou, ačkoli všichni uvedli, že nabídku na účast takového školení měli. Je nutno ovšem uvést, že všichni dotazovaní byli schopni uvést alespoň několik pravidel pro komunikaci s klientem se sluchovou vadou, které buď získali v rámci svého předchozího studia, nebo je logicky vyvodili.

Závěrem této kapitoly musím konstatovat, že na jednání žádného ze tří sledovaných úřadu se neprojevovalo schválení relativně nového zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. Někteří státní úředníci dokonce o jeho existenci nemají ani tušení.

### **3.1.2 Zkušenosti klientů se sluchovou vadou s komunikací se státními úředníky**

V této podkapitole jsou uvedeny zkušenosti klientů se sluchovou vadou s komunikací na úřadech pražských městských částí. Informace od klientů byly získány řízeným rozhovorem (seznam otázek rozhovoru viz příloha č. 2) vedeným v komunikačním prostředku, který si vybral klient (tedy v 11 případech v českém znakovém jazyce, v jednom případě v mluveném jazyce s využitím odezírání). Řízené rozhovory byly prováděny v rámci

schůzek s klienty se sluchovou vadou. Výzkum byl určen především klientům prelingválně neslyšícím.

Před řízeným rozhovorem byly respondentovi předloženy dva odlišné formuláře s žádostí o příspěvek na kompenzační pomůcku. Po vyplnění formulářů a zhodnocení zapsaných informací následoval řízený rozhovor (k formulářům více v kap. 3.2).

Cílem řízených rozhovorů bylo zjistit, jakým způsobem probíhá komunikace neslyšícího klienta se státním úředníkem, zda vznikají komunikační bariéry a co by podle klientů zlepšilo komunikaci.

Oslovila jsem 12 neslyšících klientů ze tří pražských městských částí, a to – stejně jako u úředníků – z MČ Praha 1, MČ Praha 10 a MČ Praha 12. Věk respondentů se pohyboval od 28 do 59 let a mezi respondenty bylo šest mužů a šest žen.

Na otázku, zda respondent dochází stále ke stejnému úředníkovi, odpovědělo 58,3 % respondentů kladně, 33,3 % respondentů odpovědělo, že chodí k různým úředníkům podle toho, co potřebují na odboru sociálním a zdravotním vyřídit. Jedna respondentka sdělila, že na úřadě nebyla žádat o příspěvky již několik let, protože pro ni nemá význam o něco stát žádat, avšak dochází na úřad jako doprovod jiných osob se sluchovou vadou.

Všichni dotazovaní klienti se sluchovou vadou, kteří navštěvují úřad se záměrem podat žádost (ať už o příspěvek na kompenzační pomůcku či o vydání průkazu ZTP), shodně vypověděli, že formulář žádosti mají již předem vyplněný a s vyplněním nepotřebují pomoc od úředníka či jiné slyšící osoby.

Při dotazu, zda úředník ví, jaký typ komunikace klient preferuje, odpovědělo kladně 41,7 % respondentů a 50 % odpovědělo záporně. Dotazovaná, která nechodí na úřady za účelem vyřízení vlastních záležitostí, se nevyjadřovala k této ani následující otázce. Přesto 66,7 % klientů uvedlo, že svou komunikační preferenci úředníkovi sdělilo, z čehož vyplývá, že ač některým úředníkům byl sdělen od klienta komunikační systém, ve kterém chce komunikovat, nebylo pro úředníka natolik podstatné, aby si tuto informaci o klientovi zapamatoval, či si udělal poznámku k jeho spisu (srov. výše). Ve 25 % rozhodl o komunikaci při jednání úředník a vybral formu psané češtiny.

V rozporu s výpověďmi úředníků (viz výše), si 66,7 % dotazovaných v případě návštěvy úřadu předem objednáva tlumočníka (přes Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící nebo přes Českou unii neslyšících) a jen zbylých 33,3 % respondentů komunikuje na úřadech bez tlumočníka. V případě přítomnosti tlumočníka vypovědělo celých 100 % klientů, že komunikace probíhá bezproblémově a nevzniká žádné nedorozumění či neshody, avšak 37,5 % z nich uvedlo, že úředník spíše komunikuje s tlumočnickem, udržuje s ním oční kontakt a směřuje na něj dotazy. Na porozumění sděleného to nemá žádný vliv, jedná se však o nerespektování přítomnosti klienta.

Pokud jde klient na úřad bez tlumočníka, převládá komunikace písemná nebo v podobě odezírání. Tyto komunikační formy uvedli respondenti shodně ve 33,3 %. Dále bylo v rozhovorech uvedeno i používání izolovaných znaků (8,3 %), snaha klienta mluvit (16,7 %) nebo návštěva úřadu v doprovodu slyšící nebo nedoslýchavé osoby (16,7 %). V případě, že nelze jít na úřad s tlumočnickem (např. z důvodu zaneprázdněnosti tlumočnicků), raději návštěvu přesune 16,7 % dotázaných.

Na otázku, zda se úředníci řídí nějakými komunikačními pravidly pro komunikaci s klientem se sluchovou vadou, případně jakými, odpovědělo 58,3 % zamítavě s dovětkem, že úředníci často mluví rychle, a to i v momentě, kdy se na ně klient nedívá. Kladnou odpověď sdělilo 41,7 % respondentů s doplněním, že úředníci udržují oční kontakt a mluví pomaleji. I tato zjištění se velmi liší od vyjádření úředníků popsanych výše.

Polovina dotázaných vyslovila názor, že ke zlepšení komunikace na úřadech by značně přispěla přítomnost tlumočníka či pracovníka ovládajícího český znakový jazyk, který by byl zaměstnancem úřadu, a tedy kdykoli připraven tlumočit. U 16,7 % respondentů se vyskytl názor, že komunikaci na úřadě nezlepší nic a stejný počet respondentů sdělil, že by pro komunikaci byly přínosné vědomosti úředníků o Neslyšících jako kulturní a jazykové menšině<sup>12</sup>. Jedna respondentka vyslovila názor, že by pro komunikaci s neslyšícími byly vhodné zvláštní úřední hodiny, tedy například úterý, kdy není úřední den, a jednání na úřadech nejsou běžná. Podle jejího názoru je komunikace bezproblémová pouze v případě, kdy má úředník na klienta se sluchovou vadou dostatek času a není ovlivněn řadou čekajících návštěvníků úřadu a je-li pro komunikaci vhodné klidné prostředí<sup>13</sup>. Kurzy odezírání či českého znakového jazyka by doporučovalo pro úředníky 16,7 % dotazovaných. Připomínám, že na rozdíl od klientů se sluchovou vadou se všichni dotazovaní úředníci k obdobné otázce vyjádřili v tom smyslu, že vše je v pořádku a zlepšovat není co.

Na dotaz, co konkrétně pomáhá danému klientovi, bylo z 50 % odpovězeno, že nejvíce pomáhá tlumočnick českého znakového jazyka či „znakující osoba“, dále 41,7 % uvedlo vhodné podmínky pro odezírání, zejména zřetelnější a pomalejší mluva úředníka. Po 8,3 % byly uvedeny odpovědi jako snaha úředníka pomoci, vlídnost úředníka, průkaz ZTP a jeden respondent uvedl, že mu pomáhá, když si předem zjistí, co bude potřebovat, a vše si řádně na jednání s úředníkem připraví.

Komunikaci s úředníkem vnímá jako bezproblémovou pouze 16,7 % respondentů. Zbýlých 83,3 % uvedlo, že komunikaci na úřadě provází občasné nedorozumění či nepochopení z jedné či druhé strany účastníků jednání. Z této skupiny respondentů uvedlo 44,4 %, že nedorozumění vzniká pouze za nepřítomnosti tlumočníka českého znakového jazyka a 11,2 % že nedorozumění vzniká při odezírání. Ostatní respondenti (44,4 %) hovořili o nedorozumění v obecné rovině.

Řízený rozhovor uzavírala otázka, zda schválení zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob změnilo způsob komunikace a jednání na úřadě. Na tuto otázku žádný z dotazovaných neodpověděl kladně. Někteří respondenti o schválení výše uvedeného zákona nevěděli (16,7 %), ostatní odpověděli záporně (41,7 %) nebo nevěděli, či nedokázali posoudit vliv zákona na jednání a komunikaci úředníků s klienty se sluchovou vadou (41,7 %).

---

<sup>12</sup> Neslyšící lidé komunikují vlastním jazykem – znakovým jazykem, spojuje je společná historie a kulturní hodnoty, a proto jsou někdy považováni za kulturní a jazykovou menšinu, jež se od většinové společnosti odlišuje právě svým jazykem, odlišnou formou komunikace a kulturou.

<sup>13</sup> Jedná se o respondentku, která v komunikaci preferuje odezírání a mluvení, proto je pro ni klidné prostředí velmi důležité.

### 3.1.3 Shrnutí výsledků řízených rozhovorů

Začteme-li se pozorně do kapitol o výzkumném šetření zaměřeném na komunikační chování státních úředníků z odboru sociálního a zdravotního při jednání s klientem se sluchovou vadou (zejména prelingválně neslyšícím), neujde naší pozornosti, že některé výpovědi jsou v rozporu, někdy ve velmi výrazném rozporu. Ačkoli z rozhovorů s klienty se sluchovou vadou vyplývá, že komunikaci na úřadě při jednání se státními úředníky ze sociálního a zdravotního odboru vidí jako bezproblémovou pouze 16,7 % klientů, všichni dotazovaní úředníci byli přesvědčeni, že komunikace s klientem se sluchovou vadou probíhá bez jakéhokoli nedorozumění či nepochopení.

Zatímco pouze 41,7 % klientů si myslí, že úředníci znají komunikační preference svých klientů se sluchovou vadou a podle toho s nimi komunikují, úředníci si to o sobě myslí všichni. Zároveň ale jedním dechem sdělují, že nemají stálé klienty, což se s tvrzením, že znají komunikační preference svých klientů, slučuje jen velmi těžko. Podle úředníka si klient v naprosté většině přijde pro příspěvek na nákup kompenzační pomůcky a dále k úředníkovi nedochází, dokud nepřijde s žádostí o nový příspěvek na novou kompenzační pomůcku. Úředníci proto nemají potřebu dělat si jakoukoli poznámku do klientova spisu, protože nepředpokládají, že v brzké době opět přijde na jednání. Přesto téměř 60 % klientů se sluchovou vadou vnímá tento vztah s úředníkem jako stálý. Z těchto rozporů vyplývá pro klienty frustrující stav, kdy úředník chápe „svého“ klienta jako jednorázový úřední úkon, zatímco klient má pocit, že „jeho“ úředník nezná (popř. nerespektuje) jeho komunikační preference.

Podle státních úředníků je komunikace s klientem se sluchovou vadou bez komunikačních bariér. Úředník při komunikaci s klientem bere do ruky tužku a papír a spoléhá se na písemnou komunikaci a schopnost klienta odezírat. Zkušenosti mají úředníci i s tlumočeným jednáním, ale podle jejich slov je situace, kdy klient přijde na jednání s tlumočnickem, výjimečná. Naopak 66,7 % klientů se sluchovou vadou vypovědělo, že si na jednání na úřadě tlumočnicka objednávají a v případě, že není možné jít na úřad s tlumočnickem, doprovází jednání nedorozumění či neshody.

Příčiny takto rozdílných pohledů na jednu komunikační situaci hledejme ve znalostech či spíše neznalostech komunikačního chování úředníků s klientem se sluchovou vadou. Ačkoli všichni dotazovaní úředníci byli schopni říci jedno či dvě pravidla pro komunikaci s klientem se sluchovou vadou, praxe je podle samotných klientů jiná. Úředníci vypověděli, že se snaží mluvit pomaleji, zřetelně a udržují s klientem oční kontakt, avšak více než polovina dotazovaných klientů oponuje tím, že úředníci často mluví rychle, a to i ve chvíli, kdy se na ně klient nedívá. Je tedy otázkou, zda státní úředníci pravidla aplikují v praxi a zda k porozumění mezi úředníkem a klientem se sluchovou vadou stačí znát tato komunikační pravidla.

Podle klientů se sluchovou vadou státním úředníkům chybí vedle znalostí o komunikaci s klientem se sluchovou vadou také znalosti o kulturní a jazykové menšině Neslyšících, které by podle nich přispěly k většímu vzájemnému porozumění. Je ale spravedlivé přiznat, že několik klientů vypovědělo, že někteří úředníci bez příslušných vědomostí a komunikačních dovedností kompenzují své tápání ochotou, vstřícností

a obětavostí. Takové chování by však v případě úředníků mělo být normou, ne kompenzací za nějaký nedostatek.

Jak je možné, že pohled těchto komunikačních partnerů je tak rozdílný, že jeden je přesvědčen, že komunikace probíhá v pořádku a obě strany si rozumí, a druhý komunikační partner tvrdí, že komunikaci doprovází občasná nedorozumění a neshody?

Samozřejmě nelze generalizovat. Výzkumné šetření bylo prováděno pouze na malém vzorku jak státních úředníků, tak klientů se sluchovou vadou. Nemůžeme uvést, že všichni úředníci nemají potřebné vědomosti. Je však zarážející, že ani (relativně nový) zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, neměl tu moc pohnout úřednickými ledy. Nejen, že všichni dotazovaní úředníci vypověděli, že na jejich práci výše zmíněný zákon neměl vliv, ale někteří neměli o jeho existenci tušení. A zde spatřuji zásadní pochybení státního aparátu: zaměstnavatel (zde stát) nedbá o dostatečnou informovanost svých zaměstnanců (úředníků) v oblasti vyhlášek a zákonů. A úředník sám od sebe nezačne po takovémto zákoně pátrat. Je třeba dát mu k tomu podnět.

Pokud by byli všichni úředníci seznámeni s tímto klíčovým zákonem, který vyjmenovává možnosti komunikačních systémů pro klienty se sluchovou vadou, možná by odložili svůj oblíbený komunikační prostředek – tužku a papír – a využili by například písemný záznam mluvené řeči, tlumočení či jiné v současnosti běžné možnosti. Avšak, jak se zdá, první krok musí vyjít od klienta se sluchovou vadou.

Důvodem, proč úředníci hojně využívají ke komunikaci s klientem se sluchovou vadou psané češtiny, je především fakt, že na to klient přistupuje. Samozřejmě, že jsou klienti, kterým vyhovuje písemná komunikace či odezírání, ale jsou i klienti, kteří na tento typ komunikace přistoupí, ač jejich komunikační preference je jiná. Příčina? Mohu jen hádat, zda za tím stojí nevědomost moci domáhat se práva na výběr komunikačního prostředku (tuto hypotézu by podporovalo to, že 16,7 % dotazovaných klientů nevědělo o existenci zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob), zvyk komunikovat podle toho, jak si zvolí úředník, či nedostatečné sebevědomí a vůle prosadit se vůči takové autoritě, jakou může státní úředník představovat.

## 3.2 Formulář

V této podkapitole bude veškerá pozornost soustředěna na formulář *Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky*, jehož vyplnění je stěžejní pro získání peněžitého příspěvku ke koupi kompenzační pomůcky, o nějž si klienti se sluchovou vadou žádají na svém místně příslušném úřadě městské části.

Jak z názvu bakalářské práce vyplývá, cílem mého zájmu budou úřady pražských městských částí, a proto je třeba nejdříve se zorientovat v územním uspořádání hlavního města Prahy. Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze stanoví, že „*hlavní město Praha se člení na městské části*“ (§ 3 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze). Konkrétně to je 57 městských částí, které se liší svou rozlohou a počtem obyvatelstva, které se sdružují do 22 správních obvodů a člení na 112 katastrálních území. Katastrální území pro nás v tuto chvíli nejsou rozhodující. Ale jelikož je pro nás podstatné vědět, na který úřad se obrátit s žádostí o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky, musím se ještě zastavit u rozdílu mezi městskou částí a správním obvodem.

Městská část se od správního obvodu liší výkonem své působnosti. Městské části vykonávají úkoly patřící do samosprávy v rozsahu stanoveném zákonem č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze: městská část sama spravuje své záležitosti, jedná svým jménem a na svůj účet (Duda, 2002).

Pokud je městské části zákonem nebo Statutem svěřen výkon přenesené působnosti, je i správním obvodem (§ 4 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze). Zatímco městské části (je jich 57) vykonávají úkony samosprávné, správní obvody (jich je 22) vykonávají úkony delegované státem. Přenesená působnost je tedy okruhem záležitostí, které vykonávají orgány městské části (jakožto správnímu obvodu) jménem státu, nikoli jménem svým. Za kvalitu výkonu této působnosti vůči veřejnosti odpovídá stát, který ji orgánům městské části (jakožto správnímu obvodu) svěřil (Duda, 2000).

*Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky* může občan podat u úřadu s přenesenou působností, tedy u jednoho z 22 městských úřadů řídících správní obvod. Přestože za kvalitu výkonu v záležitosti poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky odpovídá stát, každý z 22 městských úřadů má pro tuto žádost svůj vlastní formulář. Všechny 22 formulářů jsem podrobila formální a věcné (obsahové) analýze.

### 3.2.1 Formální stránka formuláře

*Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky* je nutno podat na tištěném formuláři té které městské části. Jak již bylo uvedeno výše, písemnosti v úředním styku se vyhotovují v českém jazyce (zákon č. 500/2004 Sb., správní řád § 16 odst. 1).

Vzhled formulářů všech úřadů pražských městských částí je velmi podobný. Všechny formuláře začínají „hlavičkou“ s osobními údaji žadatele, kterou je snadné vyplnit. Na každý požadovaný údaj je dostatek místa a „hlavička“ je přehledná.

V čem se forma jednotlivých formulářů liší, jsou poznámky v textu. Ve většině formulářů je poznámka označena hvězdičkou, jen ve dvou případech jsou označeny číslicemi. Umístění poznámek je různé, a to buď na téže straně hned pod větou, kde se označení poznámky vyskytuje, nebo na konci téže strany, nebo až na konci formuláře. V poznámkách převládá sdělení *nehodící se škrtněte*. U jednoho formuláře, konkrétně od úřadu městské části Praha 16, nalezneme v textu hvězdičku, avšak nikde se nedočteme text poznámky.

Pro úplné porozumění textu je nutné, aby zkratky, jež jsou pro administrativní styl typické, byly identifikovatelné jak autorem textu, tak jeho adresátem. Avšak praxe bývá jiná. Konkrétní příklad nám ukazuje formulář úřadu městské části Praha 6, kde je použita zkratka KP, aniž by byla vysvětlena. Zkratkou je jistě myšlena kompenzační pomůcka, ale v samotném formuláři používají pouze označení zvláštní pomůcka, které je i v názvu žádosti.

Ze všech formulářů je jasné, kterou část vyplní žadatel (či zákonný zástupce) a kterou lékař. Úředník pouze stvrdí podpisem převzetí, případně označí formulář razítkem úřadu.

Formální stránka tiskopisů je dle mého názoru bezproblémová, což se nedá tvrdit o části obsahové.

### 3.2.2 Obsahová stránka formuláře

Z úvodu této kapitoly je patrné, že problematika příspěvků na kompenzační pomůcky spadá do kompetence úřadu městské části s přenesenou působností. Tyto úkony na úřady městských částí delegoval stát, a ty by se tedy v této záležitosti měly chovat jednotně. Ačkoli pro jiné žádosti z oblasti přenesené působnosti státní správy existuje jednotný formulář předepsaný Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR (např. u dávek státní sociální podpory, u pomoci v hmotné nouzi nebo u příspěvku na péči), pro podání žádosti o jednorázový příspěvek na opatření zvláštní pomůcky jednotný povinný formulář neexistuje a po srovnání obsahové stránky formulářů *Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky* je patrné, že mezi jednotlivými úřady existují větší či menší odlišnosti.

Právním předpisem, který upravuje žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky, je vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, díl druhý Péče o těžce zdravotně postižené občany a staré občany, § 33 Jednorázové příspěvky na opatření zvláštních pomůcek.

Příspěvek na opatření zvláštní pomůcky není dávkou nárokovou. V rámci řízení o příspěvek je posuzována celková sociální situace žadatele, která se zjišťuje šetřením v místě jeho bydliště. Posuzována je zejména potřeba, typ a cena konkrétní požadované pomůcky. Kdo má nárok na jakou pomůcku, stanovuje vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, díl druhý Péče o těžce zdravotně postižené občany a staré občany, § 33 Jednorázové příspěvky na opatření zvláštních pomůcek.

Neupravuje však, jaké doklady je k žádosti o peněžitý příspěvek nutno předložit. A právě tyto doklady, resp. přílohy formuláře, jsou náležitosti, kterými se formuláře od sebe často liší. Kromě zmíněné vyhlášky se však úřady mohou při řešení této problematiky řídit metodickým pokynem Komentář č. 4/2000 vydaným Ministerstvem práce a sociálních věcí



ČR, který se věnuje poskytování jednorázových příspěvků a mj. obsahuje doporučení pracovníkům úřadů, jak postupovat při procesu žádání o příspěvek na kompenzační pomůcku.

První rozdíl mezi formuláři pro *Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky* jednotlivých MČ se liší již v samotném názvu. Z 22 správních obvodů Prahy má jednotný název 18 z nich. U ostatních čtyř formulářů se název liší přidáním či vynecháním jednoho či dvou slov.

Pominu-li datum a podpis žadatele o příspěvek, najdu ve formulářích celkem 39 různých položek, přitom všech 22 formulářů se 100% shoduje pouze v pěti z nich. Konkrétně jde o položky Jméno a příjmení (počítáno jako jedna položka), adresa trvalého bydliště, telefon, typ pomůcky a vyjádření lékaře. 21 formulářů se dále shoduje ještě v jedné položce, a tím je závazek vrácení peněz v případě, nastane-li situace taxativně vypsána ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, díl druhý Péče o těžce zdravotně postižené občany a staré občany, § 33 Jednorázové příspěvky na opatření zvláštních pomůcek, odst. 8. Ač je tento závazek ve vyhlášce přímo zmíněn, úřad městské části Praha 18 souhlas s tímto závazkem do formuláře jako jediný nezařadil.

Úřady, které nepožadují datum narození, žádají rodné číslo, a naopak, tudíž i tyto položky (datum narození, rodné číslo) se dají považovat za 100% přítomné ve formulářích. Další položky se již značně různí.

Již jsem se zmínila o tom, že u jednotlivých formulářů se vyskytuje odlišný počet příloh, které musí žadatel k žádosti o příspěvek doložit. Například úřad městské části Praha 20 na svém formuláři neuvádí žádnou přílohu, kterou by žadatel byl povinen doložit, zatímco úřad městské části Praha 18 požaduje předložit hned sedm dokladů. To, že se ve výčtu objevuje občanský průkaz či průkaz ZTP nebo ZTP/P, je samozřejmé. Občanský průkaz je doklad totožnosti a je povinností každého občana mít jej při sobě.

Položka, ve které se formuláře na první pohled dělí do dvou skupin, je doložení příjmů žadatele a členů jeho domácnosti a předložení majetkových poměrů. Některé úřady pražských městských částí povinnost doložit tyto údaje na svých formulářích neuvádějí. Ale Komentář č. 4/2000 vydaným Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR doporučuje vycházet především ze sociální situace žadatele o příspěvek a úředníci vycházejí z toho, že se jedná o sociální dávku, a tudíž je třeba sociální potřebnost příspěvku doložit. Takže pokud není ve formuláři požadován doklad o příjmech a výdajích (doklad o výši nákladů na domácnost – nájem a inkaso), nahrazuje tyto přílohy osobní šetření v místě bydliště žadatele<sup>14</sup>. Avšak Komentář č. 4 vydaný Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR mj. doporučuje státním úředníkům ověřit doloženou finanční situaci žadatele osobním šetřením. Tudíž předložením dokumentů o své finanční situaci se žadatel osobnímu šetření nemusí nutně vyhnout.

Pozornost vzbuzuje fakt, že žadatel o příspěvek na třech úřadech městských částí (Praha 11, Praha 12 a Praha 18) svým podpisem prohlásí, že se vzdává práva vyjádřit se

---

<sup>14</sup> Komentář č. 4/2000 vydaným Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR doporučuje i malou finanční spoluúčast na zakoupení pomůcky ze strany žadatele, a to z důvodu motivace ke hledání nejvýhodnějšího dodavatele pomůcek. Navíc někteří úředníci jsou přesvědčení, že finanční spoluúčast žadatele pozitivně ovlivňuje i péči o pomůcku a její údržbu.

k podkladům rozhodnutí, zatímco úřad městské části Praha 2 dává žadatelům na výběr, zda se práva vzdají. Úřady zbývajících pražských městských částí toto právo ve formuláři nezmiňují.

Formuláře se dále liší v mnoha dalších položkách. Jejich různorodost je pochopitelná a je dána tím, že si každý úřad městské části vytváří formulář vlastní, ale některé z položek formulářů jsou přinejmenším zarážející, např. nutnost předložit doporučení z organizace zabývající se kompenzačními pomůckami (MČ Praha 11) nebo dokonce doporučení od Svazu neslyšících a nedoslýchavých (MČ Praha 18), jako kdyby doporučení lékaře, které vyžadují všechny úřady, nebylo dostačující.

### 3.2.3 Klienti se sluchovou vadou a porozumění formuláři a jeho vyplnění

Z výpovědí úředníků sociálního a zdravotního odboru městských částí Praha 1, 10 a 12 vyplynulo, že žadatelé se sluchovou vadou je nejčastěji navštěvují zejména se žádostí o příspěvek na pomůcky, které kompenzují ztrátu sluchu. Dle úředníků přinášejí klienti žádosti na úřad většinou už vyplněné a při vyplňování nepotřebují tedy pomoc úředníka. Toto se potvrdilo i ve výpovědích neslyšících respondentů, kteří se účastnili řízených rozhovorů. Všichni totiž shodně vypověděli, že v případě vyplňování formuláře nějaké žádosti (ať už o poskytnutí příspěvku na kompenzační pomůcku, nebo pro vystavení průkazu ZTP), vyplňují údaje sami bez pomoci úředníka či jiné slyšící osoby.

V „praktickém testu“ (jež předcházel řízenému rozhovoru analyzovanému v kap. 3.1) vyplňovali respondenti dvě různé žádosti o stejný příspěvek, a to o finanční příspěvek na opatření zvláštní kompenzační pomůcky. Jednalo se o žádosti MČ Praha 4 a MČ Praha 14, jež se od sebe lišily rozsahem vyplňovaných položek a počtem požadovaných dokladů. Z 22 formulářů jsem záměrně vybrala formulář úřadu MČ Praha 4 (příloha č. 4), který byl, co se týče vyplňování nejsnazší, a formulář úřadu MČ Praha 14 (příloha č. 5), jehož rozsah byl ze všech formulářů nejrozsáhlejší.

S vyplněním úvodní části, tzv. hlavičky, do které se vpisují osobní údaje, neměl problémy žádný respondent. Pouze položka *držitel průkazu ZTP, ZTP/P* ve formuláři úřadu MČ Praha 14, u níž byla poznámka *nehodící se škrtněte*, nebyla vyplněna u třech respondentů tak, že by respondent nehodící se škrtnl, ale jiným, přesto jasně srozumitelným způsobem (respondent napsal „mám ZTP“, nebo ZTP podtrhl). Důvodem je zřejmě nevýrazné grafické ztvárnění poznámka u položky.

Vyplnění položek týkajících se typu pomůcky a odůvodnění žádosti nebo uvedení způsobu vyplacení dávky nečinilo respondentům potíže. Při otázení na předkládané doklady měli respondenti potíže pouze s vysvětlení *Evidenčního listu* (MČ Praha 14). Předložení evidenčního listu požaduje úřad městské části Praha 14 jako jediný v Praze a je jím myšlen evidenční list od bytu, to znamená rozpis plateb na služby, nájem bytu, velikost bytu, počet osob v bytě atd.

Dle mých předpokladů byl pro respondenty přijatelnější formulář s méně položkami (MČ Praha 4) než formulář, který od žadatele vyžadoval více informací (MČ Praha 14). Otázky na majetkové poměry a údaje o příjmech (formulář úřadu MČ Praha 14) shledali respondenti jako zbytečné, v případě, že stejně museli předkládat k žádosti doklad o příjmech a důchodech všech osob bydlících ve společné domácnosti.

Všichni respondenti vyplňovali položky formuláře postupně, nevynechávali žádnou položku s tím, že by se k ní vrátili později. Pokud nevypsali požadovanou informaci do příslušného řádku, bylo to proto, že k dané věci neměli co sdělit (převážně u položek týkajících se na majetkové poměry – konkrétně např. výše úspor). Všichni respondenti by preferovali formulář s méně položkami, tzn. s úvodní částí, kde žadatel vyplňuje osobní údaje, a dále s položkami týkajícími se pouze kompenzační pomůcky a způsobu vyplacení dávky.

Ačkoli je administrativní oblast náročná na dodržování norem v oblasti věcné i formální a praxe ukazuje, že pisatelé mnohdy nedovedou text zformulovat tak, aby byl srozumitelný, přesný a jasný, neslyšící respondenti překvapivě neměli žádný zásadní problém s vyplněním formuláře žádosti o příspěvek na kompenzační pomůcku.

Jak si vysvětlit, že formuláře neslyšících respondentů byly vyplněny věcně i formálně správně, ačkoli je pro ně čeština cizí jazyk? Vysvětlení můžeme hledat v časté praxi neslyšících lidí ve vyplňování různých formulářů i ve skutečnosti, že jde o heslovité odpovědi, které mohou mít neslyšící lidé naučené. Formulář *Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky* je pro neslyšící žadatele srozumitelný a není třeba žádných změn či úprav.

## Závěr

V úvodní kapitole jsem vedle pravidel doporučovaných pro komunikaci s klienty se sluchovou vadou (za přítomnosti tlumočníka i bez ní) popsala právní normy, jež upravují komunikaci s osobami se sluchovou vadou obecně a pak v úředním styku. V následující kapitole jsem poté mj. zjišťovala, jak jsou doporučení a legislativní normy dodržovány státními úředníky pro oblast sociální a zdravotní na městských úřadech pražských městských částí. Bohužel musím konstatovat, že jsou často porušovány.

Podle § 16 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád má být klientovi se sluchovou vadou ustanoven tlumočník, jedná-li před správním orgánem, a je tedy účastníkem správního řízení. Praxe je bohužel taková, že pokud klient se sluchovou vadou potřebuje jednat na úřadě (a v naprosté většině jde o správní řízení), objednává si tlumočníka sám, a to přes zprostředkovatele tlumočnických služeb. Avšak k tomu, aby (podle platných právních předpisů) mohl úřad ustanovit klientovi se sluchovou vadou vhodného tlumočníka, musel by mít úředník předem dostatečné informace o tom, kdy a v jakém komunikačním systému bude klient se sluchovou vadou na úřadě jednat. Tyto informace ale státní úředník dnes nemá, proto by bezhlavé objednávání tlumočnicků ze strany úřadů mohlo dopadnout i tak, že by byl např. objednán tlumočník znakového jazyka pro ohluchlého klienta preferujícího odezírání. Tomu je samozřejmě třeba se vyhnout a postupovat v rámci platných zákonů, ale s rozmyslem a ku prospěchu věci.

Dalším porušovaným právním dokumentem je vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, která ukládá povinnost vybavit prostory staveb občanského vybavení (tedy i úřady) indukční smyčkou. Žádný z dotázaných pražských městských úřadů mi nemohl dát kladnou odpověď na dotaz, zda mají na úřadě indukční smyčku. Zůstává otázkou, zda jsou právní předpisy porušovány či nedodrženy z neznalosti úřadu nebo z pouhé pohodlnosti.

Jak vyplývá z kapitoly o výzkumném šetření zaměřeném na komunikační chování státních úředníků při jednání s klienty se sluchovou vadou, pohled úředníků a klientů se sluchovou vadou na vzájemnou komunikaci se značně liší. Podle státních úředníků je komunikace s klienty se sluchovou vadou bez komunikačních bariér, avšak podle klientů se sluchovou vadou není výjimkou, že jednání doprovází nedorozumění či neshody. Jak již bylo řečeno výše, příčiny takto rozdílných pohledů na jednu komunikační situaci hledejme ve znalostech či spíše neznalostech vhodného komunikačního chování s klienty se sluchovou vadou ze strany úředníků. Ačkoli všichni dotazovaní úředníci mají o komunikaci s klientem se sluchovou vadou „nějaké teoretické znalosti“, zkušenosti klientů dokladují, že tyto znalosti jsou buď nedostatečné, nebo pouze teoretické, nebo – a to je nejspíš nejbližší pravdě – nedostatečné a zároveň pouze teoretické. Bohužel i zde musím konstatovat, že ze strany úředníků dochází k porušování zákona, a to zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, který neslyšícím a hluchoslepým osobám zaručuje právo svobodně si zvolit komunikační systém, který odpovídá jejich potřebám. Tato volba by měla být ostatními účastníky komunikace respektována. V úřední praxi tomu tak

často ale není (a co víc: mnozí úředníci ani nevědí, že takový zákon existuje!). Dále jsou ze strany úředníků často porušována pravidla pro komunikaci s osobou se sluchovou vadou a pravidla pro komunikaci s osobou se sluchovou vadou za přítomnosti tlumočníka.

Klienti se sluchovou vadou se domnívají, že vedle znalostí vhodných postupů při komunikaci s klienty se sluchovou vadou chybí státním úředníkům také znalosti o kulturní a jazykové menšině Neslyšících, které by podle nich též přispěly k většímu vzájemnému porozumění.

V rozporu s obecně známými fakty o problémech zvl. prelingválně neslyšících osob s porozuměním psaným textům a s jejich produkcí jsem v další části svého výzkumného šetření dospěla ke zjištění, že s porozuměním formuláři *Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky* a s jeho vyplněním neměli respondenti mého výzkumného šetření žádné zásadní problémy. Domnívám se, že klienti tento formulář vyplňovali už poněkolikáté v životě a efektivní nakládání s ním už tedy měli dostatečně osvojené.

Závěrem si dovolím konstatovat, že chtějí-li klienti se sluchovou vadou docílit nějakých změn v komunikačním chování státních úředníků, je třeba nejen prosadit schválení příslušných zákonů a vyhlášek, ale především dbát na jejich aplikaci a dodržování v praxi. Zde shledávám jako nezbytné „kontrolní orgány“ různé organizace neslyšících a sluchově postižených osob či organizace tlumočnicků, jejichž prostřednictvím mohou jednotlivci (ať už osoby se sluchovou vadou, či tlumočníci) dodržování právních předpisů prosazovat, popularizovat, monitorovat, ale i kontrolovat.

## Použité zdroje

- AGENTURA PROFESNÍ PORADENSTVÍ PRO NESLYŠÍCÍ. *Tlumočnická služba online a tlumočnická pohotovost* [online.] [cit. 2010-07-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.appn.cz/tlumocnicka-sluzba-online-tlumocnicka-pohotovost>>.
- CENTRUM ZPROSTŘEDKOVÁNÍ TLUMOČNÍKŮ ZNAKOVÉHO JAZYKA (Centrum, CZTN). *Úvod – aktuality* [online.] [cit. 2010-07-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.asnep.cz/tlumoceni/index.htm>>.
- CZUMALOVÁ, A. *Tlumočník jako most komunikace mezi slyšícím zdravotníkem a neslyšícím pacientem*. Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2007. ISBN 978-80-87153-86-4.
- ČESKÁ KOMORA TLUMOČNÍKŮ ZNAKOVÉHO JAZYKA. *Etický kodex* [online.] [cit. 2010-07-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.cktzj.com/index.php?page=kodex>>.
- ČESKÁ UNIE NESLYŠÍCÍCH OBLASTNÍ ORGANIZACE PRAHA. *Sociální služby ČUN Praha* [online.] [cit. 2010-07-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.praha.cun.cz/index.php?clanek=11>>
- DINGOVÁ, N. Desatero pro komunikaci s neslyšícím člověkem za přítomnosti tlumočníka. In CZUMALOVÁ, A. *Tlumočník jako most komunikace mezi slyšícím zdravotníkem a neslyšícím pacientem*. 2007, s. 57-59. ISBN 978-80-87153-86-4.
- DINGOVÁ, N. *Průvodce základní tlumočnickou terminologií. Tlumočník znakového jazyka* [online.] [cit. 2010-07-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.cktzj.com/index.php?page=term#T>>.
- DINGOVÁ, N. *Průvodce základní tlumočnickou terminologií. Transliterátor znakové češtiny* [online.] [cit. 2010-07-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.cktzj.com/index.php?page=term#T>>.
- DINGOVÁ, N. *Průvodce základní tlumočnickou terminologií. Vizualizátor mluvené češtiny* [online.] [cit. 2010-07-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.cktzj.com/index.php?page=term#T>>.
- DUDA, M. *Samostatná a přenesená působnost obce* [online.] [cit. 2010-03-19]. Dostupný z WWW: <<http://spravni.juristic.cz/154292/clanek/spravni2>>.
- HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu I*. Praha : FRPSP, 1999. ISBN 80-7216-096-6.
- HUDÁKOVÁ, A., MOTEJZÍKOVÁ, J. Terminologická džungle. In HUDÁKOVÁ, A. (ed.) *Ve světě sluchového postižení*. Praha : FRPSP-Tamtam, 2005, s. 11-14. ISBN 80-86792-27-7.
- CHLOUPEK, J., et al. *Stylistika češtiny*. Praha : SPN, 1990. 296 s. ISBN 80-04-23302-3.
- KAŠPAR, Z. *Technické kompenzační pomůcky pro osoby se sluchovým postižením*. 1. vyd., Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-62-8.
- KOMORNÁ, M. *Psaná čeština českých neslyšících – čeština jako cizí jazyk*. 2. vyd., Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-29-7.

- KRONUSOVÁ, M. *Možnosti poskytování tlumočnických služeb pro neslyšící*. 2. vyd., Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-12-9.
- KUDLOVÁ, M. *Komentář č. 4/2000*. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2000.
- MACUROVÁ, A. Naše řeč? *Naše řeč* 81, 1998, č. 4, s. 179-188.
- MACUROVÁ, A. *Psaná čeština českých neslyšících*. Praha : ÚČJTK FF UK v Praze, 2006/2007. Přednášky v rámci předmětu Psaná čeština českých neslyšících pro obor Čeština v komunikaci neslyšících. Školní rok 2006/2007.
- POLÁKOVÁ, M. *Čtení s porozuměním? Čeští neslyšící a české texty* [diplomová práce]. Praha : ÚČJTK FF UK v Praze, 2000.
- RUCE. *Organizace poskytující tlumočnické služby (pro neslyšící) v ČR* [online] [cit. 2010-07-16]. Dostupný z <<http://ruce.cz/znakovy-jazyk/tlumoceni>>.
- SIMULTÁNNÍ PŘEPIS MLUVENÉ ŘEČI. *Základní informace o projektu* [online.] [cit. 2010-07-16]. Dostupný z WWW: <[http://prepis.cun.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1&Itemid=2](http://prepis.cun.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=2)>
- STRNADOVÁ, V. Desatero komunikace s osobami s postižením sluchu. In CZUMALOVÁ, A. *Tlumočnick jako most komunikace mezi slyšícím zdravotníkem a neslyšícím pacientem*. 2007. s. 59- 60. ISBN 978-80-87153-86-4.
- STRNADOVÁ, V. *Současné problémy české komunity neslyšících I. Hluchota a jazyková komunikace*. Praha : FF UK v Praze, 1998.
- STRNADOVÁ, V. *Odezírání jako schopnost*. 1. vyd., Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-27-7.
- SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYCHAVÝCH V ČR. *Tlumočnické služby* [online.] [cit. 2010-07-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.snn-cr.cz/index.php?id=17>>.
- ŠEBKOVÁ, H. *Úvod do tlumočnické profese a vzdělávací systémy tlumočnicků v ČR a v zahraničí*. 1. vyd., Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-75-8.
- TORÁČOVÁ, V. *Tlumočení pro neslyšící a související legislativa*. 2. vyd., Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-31-0.
- Vyhláška ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991, Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení.*
- Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.*
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník [online.] [cit. 2010-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/trestni-zakonik/>>.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online] [cit. 2010-04-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb06108&cd=76&typ=r>>.
- Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, podle stavu k 15. 2. 2010.
- Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob [online.] [cit. 2010-04-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?cd=76&typ=r&zdroj=sb08384>>.
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, podle stavu k 23. 3. 2009.

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Řízený rozhovor pro pracovníky sociálního a zdravotního odboru pražských městských částí.

Příloha č. 2 Řízený rozhovor pro klienty se sluchovou vadou.

Příloha č. 3 Příloha č. 4 k vyhlášce č. 182/1991 Sb., rehabilitační a kompenzační pomůcky pro těžce zdravotně postižené občany.

Příloha č. 4 Žádost o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky úřadu městské části Praha 4.

Příloha č. 5 Žádost o poskytnutí příspěvku na zakoupení zvláštní pomůcky úřadu městské části Praha 14.



**Řízený rozhovor pro pracovníky sociálního a zdravotního odboru  
pražských městských částí – otázky**

1. Jak často jednáte s klienty se sluchovou vadou? Jak často jednáte s klienty postlingválně zcela ohluchlými? Jak často s postlingválně nedoslýchavými? Jak často s prelingválně neslyšícími? Jak často s prelingválně nedoslýchavými?
2. Jak komunikujete s klienty se sluchovou vadou? Je vaše komunikace bezproblémová? Vznikají komunikační bariéry?
3. Máte stálé klienty? Jak dlouho jsou s vámi v úředním styku? Znáte jejich komunikační preference? Pokud ano, jak jste je zjistili?
4. Jaké věkové kategorie jsou vaši klienti?
5. Co si nejčastěji přichází vyřizovat? Mají potřebné dokumenty/žádosti již sebou vyplněné? Žádají o pomoc s vyplněním žádosti?
6. Co vám osobně pomáhá v komunikaci s klienty se sluchovou vadou? Používáte nějaké pomůcky pro snazší komunikaci nebo tlumočníka znakového jazyka, transliterátora znakové češtiny nebo vizualizátora mluvené češtiny?
7. Co by Vám ještě pomohlo zlepšit komunikaci a proč? Proč to zatím nejde/nemáte?
8. Znáte nějaká pravidla pro komunikaci s klientem, který má vadu sluchu?
9. Absolvovala jste nějaké školení (interní/externí) na téma Komunikace se sluchově postiženým klientem? Připravil Vás někdo na možné setkání a komunikaci se sluchově postiženým klientem?
10. Jak ovlivnil vaši práci zákon č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých?

**Řízený rozhovor pro klienty se sluchovou vadou – otázky**

1. V jaké části Prahy žádáte o kompenzační pomůcky či příspěvky?
2. Chodíte stále ke stejné úřednici/úředníkovi? Ví, jaký typ komunikace preferujete? Sdělil/a jste úředníci/úředníkovi svou komunikační preferenci nebo o způsobu komunikace rozhodl úředník?
3. Vyplňujete úřední formuláře/žádosti sám/a nebo požádáte někoho jiného (slyšícího)? Žádáte o pomoc s vyplněním úředníka/úřednici?
4. Objednáváte si pro jednání na úřadě tlumočníka? Jak probíhá komunikace za přítomnosti tlumočníka?
5. Jak probíhá komunikace s úředníkem, pokud jdete na úřad bez tlumočníka?
6. Řídí se úředníci nějakými komunikačními pravidly pro komunikaci s klientem se sluchovou vadou?
7. Co by podle Vás přispělo ke zlepšení komunikace na úřadě?
8. Co Vám osobně pomáhá při komunikaci na úřadě?
9. Vznikají při komunikaci a úřadě nějaké problémy? Nedorozumění?
10. Změnil se způsob komunikace a jednání na úřadě po schválení zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých?

### Příloha č. 3

## Příloha č. 4 k vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb.

### II. Rehabilitační a kompenzační pomůcky pro sluchově postižené občany

1. Víceúčelová pomůcka pro sluchově postižené děti	100 % nejvýše 3 000 Kč
2. Signalizace bytového a domovního zvonku včetně instalace	100 %
3. Signalizace telefonního zvonku	100 %
4. Světelný nebo vibrační budík	50 %
5. Telefonní přístroj se zesílením zvuku pro nedoslýchavé včetně světelné indikace zvonění	75 % nejvýše 7000 Kč
6. Psací telefon pro neslyšící včetně světelné indikace zvonění*)	75 %
7. Přídavná karta k osobnímu počítači a programové vybavení emulující psací telefon pro neslyšící*)	75 %
8. Fax**)	75 %
9. Faxmodemová karta k počítači a programové vybavení emulující fax**)	75 %
10. Videorekordér	50 % nejvýše 7000 Kč
11. Televizor s teletextem	50 % nejvýše 7000 Kč
12. Doplnění stávajícího televizoru o dekodér teletextu včetně montáže	50 %
13. Přenosná naslouchací souprava s rádiovým nebo infračerveným přenosem	75 %
14. Přístroj k nácviku slyšení	50 %
15. Bezdrátové zařízení umožňující poslech televizního přijímače nebo jiného zdroje zvuku	50 %
16. Individuální přenosný naslouchací přístroj (nejde o elektronické sluchadlo)	50 %
17. Individuální indukční smyčka	50 %
18. Indikátor hlásek pro nácvik v rodině	75 %

\*) Příspěvek lze poskytnout pouze na jednu z pomůcek uvedených v bodech 6 a 7.

\*\*) Příspěvek lze poskytnout pouze na jednu z pomůcek uvedených v bodech 8 a 9.

Formulář z městské části Praha 4

## Městská část Praha 4

Úřad městské části Praha 4

odbor sociální

Táborská 350/32, 140 45 Praha 4, tel.: 261 192 111, fax: 241 741 743

OSOC/OSS

### Ž Á D O S T

#### o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky

Jméno a příjmení: .....

Datum narození: .....

Trvale hlášen/a: .....

Adresa pro doručování: .....

Telefon: .....

Typ požadované pomůcky: .....

Prohlašuji, že nejsem poživitelem důchodu z důchodového pojištění vojáků z povolání ani rodinným příslušníkem poživitele důchodu z důchodového pojištění vojáků z povolání, který není důchodově pojištěn.

**Zavazuji se, že vrátím příspěvek nebo jeho poměrnou část v případě, že:** a) pomůcka se stane vlastnictvím jiného občana před uplynutím pěti let od poskytnutí příspěvku b) do šesti měsíců ode dne vyplacení nepoužiji příspěvek na opatření zvláštní pomůcky, popř. použiji jen část příspěvku.

Žádám o vyplacení příspěvku - poukázkou B \* / na účet č.: \*

.....

Datum: ..... Podpis: .....

K žádosti doložte: průkaz totožnosti, u dětí do 15ti let rodný list

Vyjádření ošetřujícího či odborného lékaře k žádosti pana/paní:

.....

o poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření zvláštní pomůcky:

.....

Zdravotní postižení výše uvedené/ho **odpovídá\*** / **neodpovídá\*** přiznání požadované pomůcky.

**U sluchového postižení uveďte, prosím, ztrátu sluchu na lepším uchu v decibelech:** .....

Datum: .....

.....

razítka a podpis odborného\* / ošetřujícího\* lékaře

Dne: ..... Převzal(a) referent(ka) OSOC: .....

\* nehodící se škrtněte

## Formulář z městské části Praha 14

### ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 14

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
Bratří Venclíků 1072, Praha 9 198 21

podací razítko  
spisová značka.

---

### ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ příspěvku na zakoupení zvláštní pomůcky dle § 33 odst. 1 vyhlášky č. 182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Příjmení a jméno žadatele:.....

Datum narození:.....Rodné číslo:.....

U nezaopatřených zák. zástupce.....Rodné číslo.....

Rodinný stav:.....Občanství:.....

Trvalé bydliště:.....Telefon:.....

Adresa pro doručování:.....

Zaměstnání:.....Telefon:.....

Držitel průkazu ZTP\*, ZTP/P\*.....platnost do:.....

\* nehodící se škrtněte

**Žádám o poskytnutí příspěvku na zakoupení pomůcky:**

.....  
.....

**Odůvodnění žádosti /účel a využití pomůcky:**

.....  
.....  
.....

**Ve společné domácnosti se mnou žijí**

Příjmení a jméno      datum narození      vztah k žadateli      zaměstnání/škola

.....  
.....  
.....

### Údaje o příjmech

Druh příjmu                      uved'te výši                      žadatel manžel/ka, (druh/družka)

- Příjmy ze závislé činnosti:.....
- Příjmy z podnikání a jiné výdělečné činnosti:.....
- Dávky nemocenského pojištění:.....
- Dávky důchodového pojištění (uved'te druh důchodu):.....
- Hmotné zabezpečení uchazečů o zaměstnání:.....
- Příjmy z kapitálového majetku:.....
- Příjmy z pronájmu:.....
- Dávky státní sociální podpory (příspěvek na bydlení):.....
- Dávky sociální péče:.....
- Příjmy ze zahraničí:.....
- Příspěvek na výživu rozvedeného manžela:.....
- Stipendia ze státního rozpočtu, příspěvky z prostředků nadací:.....
- Příjmy z plnění pojištění pro případ dožití určitého věku:.....
- Další opakující se nebo pravidelné příjmy:.....

### **Majetkové poměry žadatele/ky a manžele/ky (druha/družky), příp. dětí a rodičů**

(doložte doklad)

- Jsem vlastníkem, spoluvlastníkem či uživatelem jiného objektu než ve kterém trvale bydlím /např. byt, domek, chata, chalupa, prodejna a jiné/:  
.....
- Jsem vlastníkem, spoluvlastníkem či uživatelem pozemků /např. zahrada, pole, louka, les a jiné/:  
.....
- Vlastním movitý majetek /např. typ auta – rok výroby/, věci umělecké povahy, starožitnosti, sbírky a jiné:  
.....
- Výše úspor, vklady na účtech, akcie, dluhopisy, termínové vklady a jiné:  
.....

### **Způsob vyplacení dávky**

Složenkou na adresu.....

Na účet číslo:.....

**Všechny údaje**, které jsem uvedl/a, jsou pravdivé a jsem si vědom/a trestních následků, kterým se vystavuji při uvedení neúplných nebo nepravdivých údajů či zamlčením skutečností rozhodných pro nárok na dávku sociální péče, její výši nebo výplatu.

**Beru na vědomí**, že je mou povinností na výzvu osobně se dostavit k příslušnému orgánu, osvědčit skutečnosti, které jsou rozhodné pro nárok na dávku, její výši nebo výplatu. Nesplním-li tuto povinnost do 8 dnů, může být dávka **zamítnuta**.

**Jsem si vědom/a povinnosti** písemně ohlásit Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Úřadu městské části Praha 14 do 8 dnů veškeré změny ve skutečnostech, které jsou rozhodné pro nárok na dávku, její výši nebo výplatu podle § 106 zákona č. 100/1988 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Způsobím-li neoznámením či pozdním oznámením těchto skutečností neoprávněné převzetí dávky sociální péče či její převzetí v nesprávné výši, jsem povinen/a vzniklý přeplatek vrátit dle § 107 výše uvedeného zákona.

**Souhlasím** se zjišťováním a shromažďováním osobních údajů Úřadem městské části Praha 14 podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, k řízení ve věci poskytování dávky sociální péče až do doby archivace. Potvrzuji, že jsem byl/a poučen/a ve smyslu § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, tj. o mém přístupu k informacím o zacházení s údaji o ochraně mých práv.

**Souhlasím** se zpracováním osobních údajů (jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, trvalé bydliště) a citlivých údajů (zdravotní stav můj a společně posuzovaných osob).

**Nejsem** poživatelem důchodu z důchodového pojištění vojáků z povolání ani jeho rodinným příslušníkem.

V Praze dne:.....Podpis žadatele/ky:.....

***K žádosti o poskytnutí výše uvedeného příspěvku předložte následující doklady:***

Doporučení odborného lékaře

Doklady o příjmech a důchodech ***všech osob bydlících ve společné domácnosti, podle ceny pomůcky***

Předběžný doklad ***o ceně a typu pomůcky***

Občanský průkaz, ***případně ZTP nebo ZTP/P***

***Evidenční list***

Při nákupu složitých kompenzačních pomůcek /např. lupy, el. záznamníky, dig. čtecí zařízení/ pro zrakově postižené občany nutno doložit doporučení CZV FN Motol nebo doporučení Tyflocentra SONS.

## **Z Á V A Z E K**

**k poskytnutí jednorázového příspěvku na opatření kompenzační pomůcky podle  
§ 33 vyhl.182/1991 Sb. MPSV, ve znění pozdějších předpisů**

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Rodné číslo:

Trvalý pobyt:

Fax, telefon:

Zavazuji se, že vrátím příspěvek nebo jeho poměrnou část v případě, že:

- pomůcka přestane být mým vlastnictvím před uplynutím lhůty 5-ti let od poskytnutí příspěvku ( tj. vyplacení příspěvku)
- do šesti měsíců ode dne vyplacení nepoužiji příspěvek na opatření zvláštní pomůcky, popřípadě použiji jen část příspěvku.
- Dne: Podpis oprávněné osoby